مركز البحوث

رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في مدينة الرياض

دراسة ميدانية

إعداد
د . فهد بن معيقل العلي
أ . محمد بن زويد العتيبي
أ . مطلق بن صالح الذيابي

بسم الله الرحمن الرحيم



مركز البحوث

معهد الإدارة العامة
الإدارة العامة للمكتبات والوثائق
مكتبة:
الرقم العام:
رقم الطلب:
٣٥٣,٩٥٣٨
أ ف ر

رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في مدينة الرياض

(دراسة ميدانية)

إعداد

د. فهد بن معيقل العلي

أ. محمد بن زويد العتيبي

أ. مطلق بن صالح الذيابي

١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م

بطاقة الفهرسة

ⓒ معهد الإدارة العامة، ١٤٢٨هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العلي، فهد بن معيقل

رضا المستفيدين من الخدمات البلدية فى مدينة الرياض: دراسة ميدانية. /فهد بن معيقل العلي؛ محمد بن زويد العتيبي؛ مطلق بن صالح الذيابي - الرياض، ١٤٢٨هـ

١٦٠ص؛ ١٧ سم × ٢٤ سم

ردمك ٨ - ١٦٠-١٤-٩٩٦٠

١ - البلديات - تنظيم وإدارة - السعودية أ. العتيبي، محمد بن زويد (مؤلف مشارك) ب. الذيابي، مطلق بن صالح (مؤلف مشارك) ج. العنوان

ديوى ٣٥٢,٠٥٣١١١ ١٤٢٨/٢٧١٩

رقم الإيداع: ١٤٢٨/٢٧١٩

ردمك: ٨ -١٦٠-١٤-٩٩٦٠

المحتويات

الموضوع | الصفحة

مقدمة ٧

الفصل الأول: مدخل الدراسة ٩

- مشكلة الدراسة ١١
- أهمية الدراسة ١١
- أهداف الدراسة ١٢
- أسئلة الدراسة ١٣
- مصطلحات الدراسة ١٣
- حدود الدراسة ١٤

الفصل الثانى: أدبيات الدراسة ١٥

- الإطار النظرى ١٧
- الدراسات السابقة ٢٤

الفصل الثالث: نشأة الخدمات البلدية وتطورها ٤٧

- الخلفية التاريخية للخدمات البلدية ٤٩
- نشأة الأمانات وتطورها ٥٣

- **الفصل الرابع: منهجية الدراسة** ٧١

- المنهج العلمى المستخدم فى الدراسة ٧٣
- مجتمع وعينة الدراسة ٧٣
- طرق جمع البيانات ٧٤
- أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات ٧٧

المحتويات

الموضوع **الصفحة**

الفصل الخامس: تحليل البيانات والإجابة عن تساؤلات الدراسة ٨١

أولاً: التحليل الوصفى البيانات ٨٣

ثانياً: تحليل البيانات للإجابة عن تساؤلات الدراسة ٨٨

ثالثاً: مناقشة وتفسير النتائج ١٢٥

الفصل السادس: النتائج والتوصيات والمقترحات ١٣١

أهم النتائج ١٣٣

التوصيات ١٣٧

مقترحات للدراسات المستقبلية ١٣٨

المراجع ١٣٩

الملاحق ١٤٥

قائمة الجداول

رقم الجدول — الصفحة

جدول رقم (١) أسماء المستفيدين المختلفة حسب الجهة ١٨

جدول رقم (٢) عدد رخص التشييد الصادرة خلال عام ١٤٢٤هـ ٥٨

جدول رقم (٣) عدد الرخص الصادرة للمحلات خلال عام ١٤٢٤هـ ٥٨

جدول رقم (٤) نشاطات التفتيش الصحى عام ١٤٢٤هـ ٥٩

جدول رقم (٥) المواشى المذبوحة تحت إشراف البلديات عام ١٤٢٤هـ ٥٩

جدول رقم (٦) أطوال الطرق القائمة التى فى طور التنفيذ والطرق المقترح تنفيذها ٥٩

جدول رقم (٧) عدد العاملين فى البلديات الفرعية لعام ١٤٢٤هـ ٦٩

جدول رقم (٨) البيانات الخاصة بالخدمة ٨٣

جدول رقم (٩) البيانات الشخصية ٨٦

جدول رقم (١٠) محاور الدراسة ونسبة الرضا عن كل محور ٨٩

جدول رقم (١١) العبارات التى تتعلق بموقع البلدية والمواقف ٩٠

جدول رقم (١٢) العبارات التى تتعلق بالبيئة الداخلية والإرشادات ٩٢

جدول رقم (١٣) العبارات التى تتعلق بالإجراءات ٩٤

جدول رقم (١٤) العبارات التى تتعلق بالموظفين وسلوكياتهم ٩٦

جدول رقم (١٥) العبارات التى تتعلق بالوقت والاقتراحات ٩٩

جدول رقم (١٦) مصادر المشكلات ١٠٠

جدول رقم (١٧) علاقة مصادر المشكلات مع لمستوى الرضا العام ١٠١

جدول رقم (١٨) المقترحات لحل المشكلات ١٠٢

جدول رقم (١٩) مستوى الرضا العام ١٠٣

رقم الجدول	الصفحة

جدول رقم (٢٠) اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير نوع الخدمة ١٠٤

جدول رقم (٢١) اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير عدد مرات المراجعة ١٠٦

جدول رقم (٢٢) اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير الوقت المستغرق لمراجعة البلدية ١٠٩

جدول رقم (٢٣) اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير وقت مراجعة البلدية ١١١

جدول رقم (٢٤) اختبار (ت) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير طريقة مراجعة البلدية ١١٢

جدول رقم (٢٥) اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير المؤهل العلمى ١١٣

جدول رقم (٢٦) اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير فئات عمر المستفيدين ١١٦

جدول رقم (٢٧) اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير طبيعة عمل المستفيدين ١١٧

جدول رقم (٢٨) اختبار (ت) للفرق بين متوسطات محاور الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير الحالة الاجتماعية للمستفيدين ١١٩

جدول رقم (٢٩) اختبار (ت) للفرق بين متوسطات محاور الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير إنجاز المعاملة أو الخدمة ١٢٠

جدول رقم (٣٠) اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير الوقت المستغرق فى إنجاز المعاملة ١٢٢

مقدمـة:

شـهدت التسـعينيات من القرن الميلادى الماضى ظهور منهج إدارة الجودة الكلية، وقد ركز العديد من خبراء هذا المنهج على الاهتمام بالمستفيدين (العملاء) باعتبارهم أحد العناصر الرئيسـية لهذا المنهج، وذكر ذلك كل من ديمنج، فيليب كرسبى، وجوران (كاظم،١٤٢١هـ) و (توفيق، ٢٠٠٢م)، وسار على هذا النهج خبراء نظرية "الإدارة العامة الجديدة"، وذلك بتأكيدهم على أن الاهتمام بالمسـتفيدين هو أحد المحاور الرئيسـة لهذه النظرية.

ونتيجة لانتشـار هذا المفهوم انتشـر تطبيقه فى القطاع الخاص، و من ثمَ وجدنا الشركات سواء الخدمية منها أو الإنتاجية حريصة على أخذ رأى المستفيد فى الخدمة أو المنتـج، مما زاد من أهمية تطبيق هذا العنصر فى شـركات القطاع الخاص نتيجة للتنافس الشـديد بين تلك الشـركات فى الاحتفاظ بالمسـتهلكين (العملاء) الحاليين والبحث عن مستهلكين جدد.

وانتقل التوجه فى الاهتمام بالمستفيدين (العملاء) وسماع رأيهم وتقييمهم للخدمة أو المنتج من القطاع الخاص إلى القطاع العام، وبدأنا نرى العديد من الأجهزة الحكومية سواء فى الدول المتقدمة أو غيرها تهتم بسماع رأى وتقييم المستفيد عن الخدمة التى تقدمها.

نحن فى المملكة العربية السعودية لسنا بمعزل عن العالم، بل نحن جزء منه، لذلك فإن اهتمام القطاع الخاص من شـركات ومؤسسات بالمستفيدين يرصده المتابع بشكل جلى خاصة لدى الشـركات الكبيرة وذات السمعة، فعند دخولك فندق (خمسة نجوم) أو مطعماً راقياً، أو مكتبة منظمة أو مستشفى أهلى فستجد استبانة بسيطة ومنظمة تستطلع رأيك فى الخدمة أو المنتج المقدم وتقييمك له واقتراحاتك لتطويره.

ونظراً لأهمية سـماع رأى المستفيد وتقييمه واقتراحاته فى الخدمات المقدمة من قبـل الأجهزة الحكومية، فقد تم اختيار الباحثين لأمانة منطقة الرياض بوصفها أحد الأجهـزة الحكومية المهمة والتى تقدم خدمات متنوعة للمواطنين. فهناك قول شـائع بـين المواطنين: "أن الأمانة تقدم الخدمـات المختلفة للمواطن من الولادة إلى الوفاة"، فالأمانـات والبلديات بالمملكة من أكثر الأجهزة التصاقـاً بالمواطن وتقديماً للخدمات سـواء منها ما يتعلق بتصاريح البناء السـكنى الفردى أو التجارى، وكذلك رخصة فتح محل لمواد غذائية أو ورش أو صناعات، كما أن الأمانات تهتم بصحة أفراد المجتمع من

خـــلال التفتيش على محلات بيع المـــواد الغذائية والمطاعم وغيرها، فضلاً عن قيامها بمهام التخطيط الحضرى.

ولتحقيق أهداف الدراســـة الميدانية عن "قياس رضا المســـتفيدين من الخدمات البلدية فى مدينة الرياض (دراســـة ميدانية)" فقد قســـمت هذه الدراســـة إلى ستة فصول.

تطرق الفصل الأول "مدخل الدراســـة " إلى الحديث عن مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة، مصطلحات الدراسة وحدود الدراسة.

وتناول الفصل الثانى من هذه الدراســـة الجانب النظرى للدراسة، وقد قسم إلى قسمين: القســـم الأول عالج الأدبيات النظرية التى تبرز الاهتمام المتزايد بالمستفيد، أما القســـم الثانى فتناول حصر الدراســـات الميدانية السعودية أو العربية أو الأجنبية التى تناولت قياس رضا المستفيدين سواء فى القطاع العام أو القطاع الخاص.

وخصص الفصل الثالث لتطور الخدمات البلدية فى المملكة وقد قسم إلى قسمين: القســـم الأول اختص بالحديث عن وزارة الشـــؤون البلديـــة والقروية من حيث التطور التاريخـــى، الأهداف، المهام، أما القســـم الثانى فخصص للحديـــث عن أمانة منطقة الرياض مـــن حيث التطور التاريخى، الأهداف، المهـــام، الهيكل التنظيمى، والخدمات التى تقدمها الأمانة.

وتضمن الفصل الرابع من هذه الدراســـة عرضاً لمنهجية الدراسة التى استخدمها الباحثون فى إجراء هذه الدراســـة الميدانية، ومن ضمن ذلك تحديد منهج الدراســـة، عينة الدراسة، طرق جمع المعلومات، أسلوب تحليل البيانات.

واختص الفصل الخامس بتحليل البيانات التى تم جمعها من المستفيدين والإجابة عن تساؤلات الدراسة، وقد تضمن هذا الفصل تحليلاً وصفياً للبيانات، وكذلك تحليل البيانات للإجابة عن تساؤلات الدراسة.

وفى الفصل الســـادس، تم عرض ومناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات، حيث اشـــتمل هذا الفصل على رصد أهم النتائج التى توصلت إليها الدراســـة وكذلك رصد لأهم التوصيات، وأخيراً طرح مقترحات للدراسات المستقبلية.

كما ذُيلت هذه الدراسة بقائمة بالمراجع العربية والأجنبية والوثائق ومواقع شبكة المعلومات (الإنترنت) التى استفاد منها الباحثون. وكذلك بملاحق لاستمارة جمع المعلومات.

الفصل الأول
مدخل الدراسة

مشكلة الدراسة:

نظراً للأهمية الخاصة لجهاز البلديات وارتباطه الوثيق بتقديم خدمات ضرورية للمواطنين والمقيمين سواء أفراداً أو مؤسسات، فإن الصحافة المحلية بين الحين والآخر تتناول مواضيع تنم عن عدم رضا شريحة من المواطنين والمقيمين عن الخدمات البلدية، وخاصة تلك التى تتعلق بطول الإجراءات والمراجعات المتكررة لجهاز البلدية، وأخذ وقت أطول من اللازم فى إنجاز بعض المعاملات، وكذلك الشروط الكثيرة والمطولة للحصول على بعض الخدمات. واستكشافاً لما طرحته الصحافة من موضوعات، فإن دراسة رضا المستفيدين عن خدمات البلديات أصبح ضرورياً من أجل تحسين الخدمات ومعالجة القصور فى تقديم الخدمة إلى أفراد المجتمع، إضافة إلى تسليط الضوء على التسهيلات أو المشكلات والعقبات التى يواجهها جمهور المستفيدين فى تعاملهم مع جهاز البلديات.

ومن هنا فإن مشكلة الدراسة تتمثل فى أن هناك مستوى من عدم الرضا لدى المستفيدين من الخدمات البلدية فى مدينة الرياض، ومن خلال هذه الدراسة سوف يتم استكشاف درجة رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية، وأهم المشكلات التى يواجهها المستفيدون عند مراجعتهم لجهاز البلديات فى مدينة الرياض.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها من الدراسات القليلة على مستوى المملكة التى تهدف لقياس رضا المستفيدين من الخدمات التى تقدمها البلديات بالمملكة وخاصة أمانة منطقة الرياض والبلديات الفرعية التابعة لها فى مدينة الرياض.

إضافة إلى أنها سوف تؤسس للدراسات الميدانية المستقبلية التى تتناول مقياس رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية المختلفة، كما تأتى أهمية الدراسة من أهمية الخدمات التى تقدمها البلديات للمستفيدين. فالبلديات مسئولة عن خدمات مهمة تقدمها للمستفيدين تتمثل (فى النواحى التخطيطية والعمرانية ومن اشتراطات السلامة فى الإنشاءات والحفاظ على البيئة المادية والشكلية للمدينة واحتياجاتها، كما إنها تهتم بصحة المواطن من خلال مراقبة المطاعم وما تقدمه من مأكولات، وكذلك مراقبة المنتجات فى البقالات والأسواق والمراكز الكبيرة من حيث صلاحياتها وقابليتها للاستخدام مثل صالونات الحلاقة، وصالونات التجميل وغيرها من الخدمات وذلك لأهمية النواحى الصحية والاقتصادية والاجتماعية لجميع أفراد المجتمع).

ويعد رضا المستفيدين من أهم أسباب النجاح لأى منظمة، وفى المقابل فعدم رضا المستفيدين غالباً ما يكون السبب الرئيسى فى فشل المنظمة، ومن ثمَّ انهيارها. لذلك تسعى المنظمات إلى تطبيق برامج الاهتمام بالمستفيدين على أسس علمية، لتحقيق رضاهم ومن ثم تحقيق العديد من الفوائد منها:

- ❖ كسب ثقة المستفيد.
- ❖ الحصول على ولاء المستفيد.
- ❖ زيادة أرباح المنظمة وعائداتها.
- ❖ الاستفادة من طاقات الموظفين الإبداعية.
- ❖ الحفاظ على النشاط المشترك بين الموظفين.
- ❖ بناء مكانة مرموقة للمنظمة فى المجتمع.
- ❖ الرقى بإحساس الموظف.
- ❖ التقليل من التكاليف وزيادة إنتاجية الموظفين.
- ❖ الاحتفاظ بالموظفين وزيادة ولائهم للمنظمة.
- ❖ تنمية الشعور بالتعاون الداخلى بين الموظفين.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١ - التعرف على التسهيلات التى تقدمها البلديات للمستفيدين من حيث سهولة الوصول إلى مقر البلدية ووجود مواقف كافية لسيارات المستفيدين وسهولة الإجراءات ووضوح الإرشادات والمستندات المطلوبة للحصول على الخدمة المطلوبة.

٢ - التعرف على مصادر المشكلات التى يواجهها المستفيدون من البلديات عند طلب حصولهم على الخدمة المطلوبة.

٣ - التعرف على مدى توافر البيئة المادية المناسبة لاستقبال المستفيدين فى البلديات.

٤ - التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية فى جهاز أمانة منطقة الرياض والبلديات التابعة لها فى مدينة الرياض فى المملكة العربية السعودية.

أسئلة الدراسة:

ولتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، سيتم الإجابة عن الأسئلة التالية:

١ - ما مستوى رضا المستفيدين حول (موقع البلدية، البيئة الداخلية ووضوح الإرشادات، الإجراءات الإدارية، أداء الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات)؟

٢ - ما أهم مصادر المشكلات التى يواجهها المستفيدون من الخدمات البلدية؟

٣ - ما أثر مصادر المشكلات التى يواجهها المستفيدون من الخدمات البلدية على مستوى الرضا العام؟

٤ - ما أهم الاقتراحات لرفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات البلدية فى مدينة الرياض؟

٥ - ما مدى رضا المستفيدين بشكل عام؟

٦ - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً:

- لاختلاف المتغيرات الخاصة بالخدمة (نوع الخدمة، عدد مرات المراجعة، الوقت المستغرق لمراجعة البلدية، وقت مراجعة البلدية).
- لسماتهم الشخصية (المؤهل العلمى، العمر، طبيعة العمل، الحالة الاجتماعية).

مصطلحات الدراسة:

المستفيدون: يقصد بالمستفيد بشكل عام " كل فرد يقصد أى منظمة لطلب خدمة التزمت هذه المنظمة بتقديمها للآخرين سواء أكانت هذه المنظمة عامة أو خاصة، ربحية أو غير ربحية. وبعبارة أخرى، المستفيد هو كل من تتعامل معه وترتبط به بمصلحة". (والمقصود هُنا بالمستفيدين هم المواطنون والمقيمون الذين يقومون بمراجعة جهاز البلدية للحصول على خدمة معينة (مثل استخراج رخصة بناء).

الخدمات البلدية: المقصود بها الخدمات التى يقدمها جهاز البلدية للمواطنين والمقيمين الذين يحضرون إلى جهاز البلدية لطلب إنجاز خدمة معينة.

الأمانة: أمانة منطقة الرياض والتى كانت تسمى سابقاً أمانة مدينة الرياض.

البلديات الفرعية: البلديات الفرعية الخمس عشرة فى مدينة الرياض التابعة لأمانة منطقة الرياض.

جهاز البلدية: يشمل البلديات الفرعية والإدارات الثلاثة فى أمانة منطقة الرياض.

حدود الدراسة:

- اقتصرت الدراسة على مراجعى البلديات الفرعية فى مدينة الرياض التابعة لأمانة منطقة الرياض وثلاث إدارات فى الأمانة هى (الإدارة العامة للأراضى، والإدارة العامة لصحة البيئة، والإدارة العامة للراحة والسلامة).
- اقتصرت الدراسة على المحاور والبيانات التى اشتملت عليها استبانة الدراسة.
- إجراء الدراسة خلال فترة محدودة (أسبوعين) على عينة من المستفيدين من الخدمات البلدية أثناء مراجعتهم جهاز البلدية.

الفصل الثانى
أدبيات الدراسة

أولاً - الإطار النظرى للدراسة:

يتم التطرق فى هذا الجزء إلى مفهوم رضا المستفيدين والنظريات التى تتعلق به.

ما هو الرضا؟

يمكن تصنيف مفهوم الرضا على أساس عاملين: "مخرج" و"عملية". يركز المفهوم المبنى على أن الرضا عبارة عن مخرج، على النتيجة من خبرة المستفيد بالتعامل مع المنتج أو الخدمة. أما المفهوم المبنى على أن الرضا عبارة عن عملية فيتعدى المفهوم الأول إلى أن الرضا يشمل الحالات التى لا تكون محددة بحالة معينة ويمكن تعريفها بأنها عملية (Olives 1993). والكثير من التعاريف تركز على أن الرضا هو استجابة لعملية التقييم للخدمة أو المنتج (Giese and Cote, 2002).

ما هو رضا المستفيدين؟

يعنى رضا المستفيدين العلاقة بين المستفيد والمنتج أو الخدمة، وكذلك العلاقة بين المستفيد ومقدم الخدمة أو منتج المنتج. وهو الدرجة التى يعتقد فيها المستفيد أن الفرد أو الشركة أو المنظمة قدمت الخدمة أو المنتج بشكل فعال يلبى حاجاته، وهذا يعنى أن المستفيد قد استخدم أو عرف عن الخدمة أو المنتج (Reed, 1997).

والعنصر الرئيسى لرضا المستفيدين هو طبيعة العلاقات بينهم وبين مقدمى الخدمة والمنتج، وتتنوع هذه العلاقات من عدد من العوامل التى تؤثر بها، فقد تتمحور حول عامل واحد أو عدة عوامل مؤثرة فى هذه العلاقة. ومن العوامل المؤثرة فى رضا المستفيدين، وقت تقديم المنتج أو الخدمة، المقارنة بخدمات أو منتجات أخرى، النظرة السائدة عن المنتج أو الخدمة لدى الناس بغض النظر هل هى نظرة حقيقية أم لا (Reed, 1997).

إن المحافظة على رضا المستفيدين (Keeping Customers Satisfied) يتضمن التركيز عليهم والاستماع إلى توقعاتهم، وهنا يجب على موظفى خدمات العملاء التواصل مع المستفيدين حول جودة الخدمة أو السلعة المقدمة لهم. كما يمكن أن يشارك المستفيدون فى الرؤية لأهداف المنشأة (Galer, 2000).

إن أحد متطلبات استمرار هذا التواصل هو إرضاء المنظمة (خاصة أو عامة) للمستفيدين الداخليين، أى موظفيها، وكذلك إرضاء المستفيدين الخارجيين.

و تكمـــن أهمية الرضا الوظيفى فى جعله الموظفين الراضين يتجاوزون الخوف أو التردد فى مقابلة العملاء. كما أنهم يكونوا مســـتعدين بطريقة أفضل لتفهم حاجات المســـتفيدين، وتمثيـــل منظماتهم بفخر، والتصرف تبعاً لسياســـة الجودة التى تتبناها المنظمة.

ومن المهم رؤية شـــكاوى المســـتفيدين من عدة زوايا مختلفة، فعلى سبيل المثال، قد لا يتوافر لدى جميع الموظفين الحافز للاســـتماع للمستفيدين وفهم شكاواهم والتصرف تجاهها بالشـــكل المناسب. وفى هذه الحالة يكون دور المسئول هو دعم الموظفين وإيجاد الطـــرق المناســـبة لمكافأة الأفعال التى تحسِّـــن الجودة. ويجب أن تتوافر لدى المســـئول الســـلطة لمنـــح مكافآت مادية لأفعال تعزِّز الجودة. كذلك يجـــب أن يتولد لدى الموظفين إدراك واضح لكيفية تحســـين الجودة ولنتائج أو أنشـــطة الجودة. وهذا يعنى أن يحددوا إمكاناتهم وقدراتهم الشـــخصية مع ربطهـــا بأهداف المنظمة الأساســـية بالإضافة إلى المفهوم العام للجودة.

كما أن نظريات الجودة الشـــاملة تدعم العمل على إرضاء المســـتفيدين من الخدمة أو الســـلعة، إذ إن أخـــذ آرائهم ومقترحاتهم والعمل علـــى تطبيقها يؤدى بدوره إلى رضا المستفيد من الخدمة أو السلعة والولاء للمنظمة والشعور بالارتياح تجاه التعامل معها.

ومن خلال العديد من الدراســـات، اتضح وجود تعدد مســـميات المستفيدين وفقاً للجهة التى يتعاملون معها، وجاءت على النحو التالى:

جدول رقم (١)

أسماء المستفيدين المختلفة حسب الجهة

الاسم	الجهة
المراجع	لدى المؤسسات والجهات الحكومية
العميل	لدى قطاع البنوك والمحاماة
المريض	لدى المستشفيات والمستوصفات والعيادات الخاصة
النزيل	لدى الفنادق
العضو	لدى النوادى الرياضية والثقافية والأدبية والنقابات المهنية
المشاهد	لدى شبكات ومحطات البث التلفزيونى

تابع جدول (١)

المستمع	لدى محطات الإذاعة
الراكب	لدى شركات النقل الجوى والبرى والبحرى وسيارات الأجرة
الطالب	لدى المدارس والمؤسسات التعليمية الأخرى
الزبون	لدى المحلات التجارية وبعض أصحاب المهن الحرة

المصدر: الحمودى، ١٤٢٥هـ.

ويمكن إضافة ما يلى:

المتعامل	لدى جهات حكومية تقدم له خدمة معينة
الرواد	لدى المكتبات الحكومية أو الأهلية

العناصر الرئيسية لرضا المستفيد:

تسعى المنظمات الربحية والخدمية إلى إرضاء المستفيد بشتى الطرق والأساليب، وقد أظهرت الدراسات أن المستفيد غير الراضى عن الخدمة يظهر عدم رضاه إلى نحو (٩) أشخاص من (١١) شخصاً يقابلهم. وفيما يتعلق بالخدمات الحكومية فهناك ثلاثة عناصر أساسية لرضا المستفيد:

وضع السياسات:

السياسات هى النطاق التى من خلالها تقرر المنظمات الحكومية ما الذى يجب تقديمه، وعند هذه المرحلة فإن تلك المنظمات توازن بين المطالب المتضاربة للخدمات والموارد، وذلك لاستيفاء طلبات جميع الأطراف المعنية على أحسن وجه. وتحدد أيضاً ماهية العمليات الحكومية من خلال العملية السياسية ومن خلال عمليات اتخاذ القرار. بمعنى أن رضا المستفيدين يأتى من وضع الأولويات للخدمات.

توافر الخدمات والمنتجات:

عندما تقوم المنظمة الحكومية باتخاذ قرارات حول سياستها فهى تقرر أى المنتجات أو الخدمات سوف تقدمها لتحقيق أهداف هذه السياسة. ويتوقع المستفيدون توافر المنتج أو الخدمة بالصورة المعلن عنها، ولن يشعروا بالرضا إلا فى حال حصولهم على المنتج أو الخدمة التى يتوقعونها.

تقديم الخدمات وتوصيلها:

تختلف عملية تقـديم الخدمة عن المنتج اختلافاً كبيراً على الرغم من ارتباطهما الوثيق فى مجال إرضاء المسـتفيد. فكما أن المسـتفيد لن يكـون راضياً عن منتج به عيوب حتى إذا سـلم بسـرعة وبأدب، فإنه لـن يكون راضياً أيضـاً إذا قامت إحدى المنظمات بتوصيل منتج مقبول ومرضٍ من خلال عملية صعبة ومعقدة.

ولذلـك فإن عملية تقـديم الخدمات والمنتجات مهمة لضمان رضا المسـتفيدين وبطريقة تتفق وتوقعاته عن الخدمة (الحمودى، ١٤٢٥هـ).

إدارة الجودة الشاملة ورضا المستفيد:

إن من المرتكزات الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة هو التركيز على المستفيد (العميل)، حيـث إن العميل هو المحور الأساسـى للأنشـطة التـى تتعلق بإدارة الجودة الشـاملة، ومصطلح المستفيد بناء على نظريات الجودة يقصد به المستفيد الخارجى والداخلى.

والمقصود بالمستفيد الخارجى هو ذلك الفرد (المستفيد أو المستهلك) بحيث تكون جميع أنشطة وجهود المنشأة تتمحور حول تحقيق رغباته وتحفيزه لشراء المنتج والقناعة بالخدمة. أما المستفيد الداخلى، فهو الموظف أو العامل فى الوحدات الإدارية المختلفة فى المنشأة أو المنظمة (خضير، ١٤٢١هـ).

كمـا أن مـن المرتكـزات الرئيسـية لإدارة الجـودة هـو التوجيـه بالمسـتفيد (customers- driven organization)، والمقصـود مـن ذلـك أن رغبات واحتياجات المستفيد المتجددة والمتغيرة هى التى تدفع وتحرك كافة الأنشطة داخل المنشأة، وليس بناءً على رغبات الإدارة والعاملين وبمعزل عن المستفيدين. ولذلك فقد تم تداول مقولة المسـتفيد أولاً وبشـكل دائم. وبذلك يكون التركيز على المستفيد. ولكى يتم التعرف على رغبات واحتياجات المسـتفيد، يجب فتح قنوات اتصال بين المنشـأة والمستفيدين من منتجاتها أو خدماتها، وذلك بشكل لقاءات وزيارات متكررة، ووجود نظام معلومات مرتدة من المستفيدين عن المنتج أو الخدمة (توفيق، 2002م).

وقـد أوضـح (Payne,1993) بأن مفهوم جودة الخدمـة يختلف عن ذلك المفهوم الذى تقف خلفه إدارات العديد من مؤسسـات الخدمة، حيث يوجد تباين بين ما يراه العمـلاء على أنه مصدر رضاهم وبين ما تراه إدارة مؤسسـة الخدمة على أنه مصدر ذلك الرضا.

ومن الأمثلة الواقعية عن ربط الجودة برضا المستفيد، خصصت الولايات المتحدة الأمريكيـة جائزة سـنوية للجودة القومية، وأسسـت لها هيئة تعرف باسـم (مالكوم بالدريج) لتحسـين الجودة والتى افتتحها الرئيس الأمريكى ريجان عام ١٩٨٧م، وتمنح هذه الجائزة للشـركات أو المؤسسـات الإنتاجية أو الخدميـة التى تحصل على أعلى تقويم مـن بين مجموعات التقويم التالية: القيادة (١٠٠ نقطة)، والمعلومات وتحليلها (٦٠ نقطة)، والتخطيط الإسـتراتيجى (٩٠ نقطة)، والاسـتفادة من الموارد البشـرية (١٥٠ نقطـة)، وتأكيد جودة السـلع والخدمـات (١٥٠ نقطة)، ونتائـج الجودة (١٥٠ نقطـة)، ورضا المسـتفيد (٣٠٠ نقطة) وعليـه يكون مجموع النقـاط الكلى الذى يتم بموجبـه تقويم المنظمة (١٠٠٠ نقطة). ويلاحظ بأن رضا المسـتفيدين قد نال أعلى وزن مـن بـين المجموعات التى تدخل فى تقويم المنظمة وهـذا يدل على أهمية قياس رضا المستفيدين فى جميع المنظمات باعتباره المرآة التى تعكس واقعها من حيث الأداء وفاعلية تنفيذ الخطط والإستراتيجيات التى تسير عليها (National Partnership for Reinventing Government, 1999)

وفـى إمـارة دبى فى دولة الإمـارات العربية المتحدة اشـتمل برنامج دبى للأداء الحكومى المتميز على عـدد النقاط الكاملة للنموذج (١٠٠٠ نقطة) موزعة على جميع العوامل الأساسـية فى النموذج بحيث للقيادة (١٠٠نقطة) وللتخطيط الإسـتراتيجى (٨٠ نقطة) والمبادرات الإبداعية (١٠٠ نقطة) ولثقافة وخدمات الإنترنت (١٤٠نقطة) ولإدارة الموارد البشرية (١٤٠ نقطة) ولإدارة العمليات وتبسيط الإجراءات (١٢٠ نقطة) ولإدارة المـوارد (٩٠ نقطة) ولخدمة المتعاملين (المسـتفيدين) (١٤٠ نقطة)، منها (٥٠ نقطة) لقياس رضا المتعاملين، ولخدمة المجتمع (٥٠ نقطة) ولمؤشرات الأداء المؤسسى (٤٠ نقطة)، ولتطبيـق هذه المعايير وتحديد النقاط يكون فريق خارجى محايد مهمته زيارة الإدارات الحكومية وتحديد النقاط لكل إدارة وقسـم حسـب أساليب وإجراءات مدونة بأدلة لهذا الغرض (برنامج دبى للأداء الحكومى المتميز، حكومـة دبـى).

وفـى المملكة العربية السـعودية أولت بعض الجهات الحكوميـة وغير الحكومية أهمية خاصة لرضا المسـتفيدين عن خدماتها باعتبارها واحدة من أهم استخدامات إدارة الأداء لقياس الأداء، فعلى سـبيل المثال نجد أن مستشـفى قوى الأمن وضع من ضمـن أهدافه العمل على زيادة رضا العملاء المسـتمر (المرضى والعاملين)، ولتحقيق هذه الغاية تم تشكيل لجنة خاصة برضا العملاء والتى من مهامها، وضع برنامج شامل لرضا العميل، تنفيذ اسـتقصاءات سـنوية حول مدى رضا العميل، وضع نظام لمتابعة

شـــكاوى المرضى، وضع وتطبيق برنامج سنوى للتوعية وتدريب الوظائف القيادية حول مفهوم رضا العميل (مستشفى قوى الأمن، ٢٠٠٤م).

وقـــد تضمنت جائزة صاحب الســـمو الملكى الأمير محمد بـــن فهد أمير المنطقة الشـــرقية للأداء الحكومي، واحدة من محاورها معيار الخدمات المقدمة للمستفيدين، ويـــدل هذا المعيـــار على الجهود المتميزة التى يقوم بها الجهـــاز من أجل تلبية حاجات المســـتفيدين وتحقيق رغباتهم بأسهل وأسرع الإجراءات (جائزة الأمير محمد بن فهد لـــلأداء الحكومـــى المتميـــز، ٢٠٠٢م)، وينحصر هذا المعيار فـــى أدوات تلبية حاجات المســـتفيدين، وقنوات الاتصال الفعال مع المســـتفيدين وأدوات تقييم رضا المستفيدين عن أداء الجهاز (جائزة الأمير محمد،٢٠٠٢م).

قياس رضا المستفيدين:

أصبح قياس رضـــا المســـتفيدين (customer satisfaction measurement) من الاهتمامات الرئيســـة للكثيـــر من المنظمات العامة والخاصة وكذلك المؤسســـات غير الربحية بهدف تحســـين جودة الخدمات والسلع منذ العقد الأخير من القرن الماضي. وهناك أربعة أسباب رئيسة تدل عل أهمية قياس رضا المستفيدين وهى:

- يساعد على التنبؤ بمستقبل الأرباح والمبيعات وتطور الخدمات.
- يقود العاملين إلى الأداء الجيد.
- يساعد على بناء ولاء المستفيدين.
- يدعم خطط التسويق المستقبلية (Service Management Group).

وقال العلاق (١٩٩٩م)" إن نجاح مؤسسة الخدمة أصبح يعتمد بدرجة كبيرة على مدى استجابة مؤسسة الخدمة لعناصر أو محددات الجودة التى يدركها المستفيد على أنها الأهم فى جودة الخدمة التى يرغب الانتفاع بها".

وذكر معلا (١٩٩٨م) بأن أهمية قياس رضا المســـتفيدين تأتى من المفهوم الحديث للتسويق حيث قال " ما دامت وجهة النظر الداخلية تستند إلى المفهوم الحديث للتسويق الذى يجد اليوم تطبيقاته فى المجالات المختلفة، فإننا نميل إلى تبنى وجهة النظر التى تـــرى أن مفهوم الخدمة يكمن فى إدراكات المســـتفيد منها، والأكثر من ذلك فإن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس ترتبط بهذه الادراكات وتعبر عنها.

وكما أشار مكتب الشراكة الوطنية لإعادة اختراع الحكومة (National Partnership for Reinventing Government) إلى أهمية قياس رضا المستفيدين حيث وضع أربعة أسئلة للجهاز الحكومى لمعرفة وجهة نظر المستفيدين، وهى:

كيف تريد المستفيد أن ينظر لأدائك؟

من هم المستفيدون؟ هل هناك أكثر من مجموعة؟

هل أسست القياسات على مدخل المستفيدين الخارجيين؟

هل تعكس القياسات خصائص الخدمة الجيدة (سهولة التعامل، والدقة، والوضوح، والوقت المناسب، والاحترام، والإغلاق)؟

(National Partnership for Reinventing Government, 1999)

وذكر رييد (Reed) إنه وقبل قياس رضا المستفيد فإن المنظمة تحتاج إلى معرفة لماذا تقيس الرضا؟ وكما هو معتاد فإن الإجابة الفورية أن الرضا مهم. والمفترض أن المستفيدين الراضين سوف يشترون السلعة أو الخدمة أو يوصون بها إلى مستفيدين آخرين، إلا أن الواقع يشير إلى أن المستفيدين الراضين يغادرون الشركات والمنظمات كل يوم بسبب الغلاء البسيط بالأسعار أو بسبب المعاملة غير المقبولة، والبعض الآخر يستمر بغض النظر عن ذلك، ولكن الفائدة الحقيقية للمنظمات من قياس رضا المستفيد هو تزويدها بالدافع والمعلومات التى تسمح لها بالتأقلم والتكيف مع المستقبل، وكذلك رغبة المنظمات بمعرفة مستويات رضا المستفيد بهدف إعادة أو بناء خطط تسويقية وإنتاجية بناء على تلك المعلومات وتلك المستويات (Reed, 1997). ولهذا فإن التعرف على رضا المستفيدين والعوامل المؤثرة فيه مهم بأن يتم إجراؤه بشكل مستمر.

مؤشرات رضا المستفيدين:

جاءت فكرة مؤشرات رضا المستفيدين عن السلع والخدمات من نموذج الاقتصاد القياسى الذى يهتم بصياغة وتقدير واختبار وتحليل النماذج الاقتصادية وذلك باستخدام الطرق الرياضية والإحصائية (نصر، ١٤١٧هـ).

ومن أوائل الدول التى قامت بتصميم نموذج لمؤشر رضا المستفيدين هى السويد فى عام ١٩٨٩م، وذلك ليكون مدخلاً لفهم التنافس فى الاقتصاد القومى بين المصانع والشركات والمؤسسات فيما بينها ومع الآخرين، ومؤشراً للاقتصاد وللرفاهية

الاجتماعية الذى يمكنه أن يطلع الجهات المعنية فى كل عام عن كمية التغيير السلبى والإيجابى فى استهلاك وجودة السلع والخدمات، وليعكس خبرة المستفيد وإدراكه الحسى بجودة السلع والخدمات المتوافرة فى السوق.

بعد ذلك قامت الولايات المتحدة الأمريكية بتطويره، حيث صممت مدرسة العلوم الإدارية فى جامعة متشغن بالتعاون مع مركز البحوث القومى للجودة مؤشر رضا المستفيدين الأمريكى فى عام (١٩٩٤م)، وهو عبارة عن قياس قومى منتظم للرضا عن جودة السلع والخدمات المتوافرة فى الولايات المتحدة الأمريكية، ويعد المؤشر قياساً لاتجاه استهلاك الأسرة، ومقارنة مرجعية لسلع وخدمات الشركات والمصانع، وعدد كبير من أجهزة الحكومة الفدرالية، وبقية القطاعات الاقتصادية الأخرى.

وفى عام ١٩٩٩م تم التوسع بتطبيقه فى القطاع الحكومي، حيث شمل قياس (٣٠) جهازاً من أكبر الأجهزة الحكومية الفدرالية. وقد زاد العدد ليصل إلى أكثر من (٧٠) جهازاً حكومياً (ACSI,2002). وتضمنت استبانة قياس مؤشرات الرضا فى الأجهزة الأمريكية عدة محاور وهى: رضا المستفيدين عن السلع والخدمات، والإدراك الحسى بجودة السلع والخدمات، وتوقعات المستفيدين للسلع والخدمات قبل استهلاكها، وشكاوى المستفيدين من جودة وأسعار السلع والخدمات، وثقة المستفيدين فى السلع والخدمات، والإدراك الحسى بقيمة السلع أو الخدمات، وكل محور يتكون من عدة متغيرات فرعية (ACSI, 2002).

والهدف من تطبيق نظام مؤشر رضا المستفيدين هو معرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة له من الجهاز الحكومى وكذلك الحصول على المعلومات التى تساعد الجهاز على التحسين والتطوير المستمرين، وفى الوقت الحاضر تقوم الكثير من الأجهزة العامة والخاصة بقياس مؤشر رضا المستفيدين بشكل مستمر.

ثانياً - الدراسات السابقة:

يشمل هذا الجزء من الدارسة على الدراسات السابقة المتعلقة برضا المستفيد بالقطاع الحكومى وكذلك بالقطاع الخاص، كما تشمل بعض الدراسات الأجنبية.

١ - رضا المستفيد بالقطاع الحكومى:

من أحدث الدراسات التى تناولت "رضا المستفيد "دراسة ميدانية نشرت ضمن فعاليات ندوة" الرعاية الصحية الأولية فى المملكة وسبل تطويرها" التى عقدت بمعهد

الإدارة العامة بتاريخ ١٤٢٤/١٢/٢٦هـ من إعداد الدكتور طلال عايد الأحمدى، والدكتور محمد عوض عثمان عضوى هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة وكانت بعنوان "**قياس رضا المستفيد عن الخدمات الصحية المقدمة من وزارة الصحة فى المملكة**".

وتهدف الدراسة إلى "التعرف على مستويات الرضا لدى المراجعين ومقدمى الخدمة عن خدمات الرعاية الصحية المقدمة من خلال مراكز الرعاية الصحية الأولية. بالإضافة إلى ذلك حدد الباحثان أربعة عشر هدفاً تفصيلياً، منها على سبيل المثال" التعرف على مستويات الرضا العام للمراجعين عن الخدمات الصحية الأولية المقدمة للمراجعين فى المراكز الصحية فى المملكة، التعرف على أهم أبعاد (مجالات) خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة للمراجعين فى المراكز الصحية، التعرف على مستوى رضا المراجعين عن أبعاد خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة فى المراكز الصحية فى المملكة (الأحمدى وعثمان، ١٤٢٤هـ).

و قد استخدم الباحثان منهجية الوصف التحليلى بأسلوبه المسحى وحددا مجتمع الدراسة بجميع المراجعين للمراكز الصحية الأولية فى المملكة بالإضافة إلى الأطباء والممرضين والفئات الطبية المساعدة والإداريين العاملين فيها، كذلك العاملين بمديريات الشئون الصحية الذين يرتبط عملهم بخدمات الرعاية الصحية، كما تم أيضاً تحديد حجم العينة بـ (٢٥٢٤) مراجعاً، وقد تم اختيار خمس من مناطق المملكة (الشرقية، الجنوبية، الغربية، الوسطى، الشمالية)، كما تم اختيار مدينة من كل منطقة، وقد تم تقسيم المدينة إلى خمسة قطاعات بحيث اختير مركز صحى من كل قطاع بالإضافة إلى اختيار مراكز صحية خارج المدينة، فعلى سبيل المثال المنطقة الشرقية اختير منها مدينة الدمام، واختيرت المراكز الصحية الداخلية (مركز ٧١، مخطط ٧٥، جنوب الدمام، النخيل، الطبيشى)، أما المراكز خارج المدينة فتم اختيار مراكز الرعاية الصحية الأوليه بـ (العقربية، العوامية، رأس تنوره، الدخل المحدود، سيهات) حيث كان مجموع المواطنين (المستفيدين) الذى تم مقابلتهم (٤٨٨) مراجعاً وهكذا فى المناطق الأخرى.

أما فيما يتعلق بعينة مقدمى الخدمة بالمراكز من أطباء وعاملين بالتمريض وفئات طبية مساعدة وكذلك الإداريين فقد تم اختيار أسلوب العينة العنقودية وذلك باستخدام المراكز التى تم اختيارها عشوائياً عند سحب عينة المراجعين (١٠ مراكز لكل منطقة من المناطق الخمس المختارة)، وقد تم اختيار (٨٠٠) موظف موزعين على النحو التالى:

مدينـــة جدة (١١١) موظفاً، مدينة الريـــاض (١٨١) موظفاً مدينة الدمام (١٧٠)، مدينة أبها (١٤٨) موظفاً، مدينة تبوك (١٣٧) موظفاً، وأخيراً فإن عينة مقدمى الخدمة من العاملين بمديريات الشئون الصحية بلغ حجمها (٧٨) موظفاً، تم اختيارهم بأسلوب العينة العشـــوائية العنقودية من بين مديرى العموم، ومساعديهم، والمشرفين العاملين بمديريات الشئون الصحية.

ومن أهم النتائج والتوصيات التى توصل إليها الباحثان من خلال هذه الدراســـة الميدانية ما يلى.

أن (٧٤٪) من عينة متلقى الخدمة (المراجعين) أشـــاروا إلى رضاهم عن خدمات مراكز الرعاية الصحية الأولية ولكن تفاوتت درجات الرضا، فهناك رضا عالٍ ومقبول جداً لبعض الأبعاد، وهناك عدم رضا بين المراجعين لأبعاد أخرى، وجاءت الأبعاد التى تظهر رضا المستفيد على النحو التالى:

- الرضا عن سلوكيات مقدمى الخدمة (٨٣٪)
- الرضا عن كفاءة مقدمى الخدمة (٨١٪)
- الرضا عن التجهيزات المساندة المتوافرة بالمركز (٧٧٪)
- الرضا عن مبنى المركز وتوزيع الخدمات داخله (٦٢٪)

الرضا عن توافر الخدمات الطبية فى المركز الصحى (٥٣٪).

أما الأبعاد التى تظهر عوامل عدم الرضا بين المراجعين للمراكز الصحية فمرتبة حسب درجة عدم الرضا كما يلى:

١ - عدم كفاية عدد الأطباء بالنسبة للمراجعين.

٢ - عدم مناسبة مبنى المركز الصحى وتوزيع الخدمات به.

٣ - عدم توافر مواقف لسيارات المراجعين.

٤ - عدم توافر الأدوية الكافية فى صيدلية المركز.

٥ - عدم توافر مقاعد كافية فى أماكن الانتظار.

أما عن أهم نتائج الدراسة الميدانية الخاص بعينة مقدمى الخدمة فقد أوضحت الدراســـة أن درجة الرضا تعتبر متوســـطة، حيث بلغـــت (٦٧٪) وتختلف درجة الرضا ارتفاعاً وانخفاضاً بين مقدمى الخدمة تبعاً لعدد من العوامل والمتغيرات كما يلى:

رضـــا مقدمى الخدمة عن وضعهم بصفتهم أعضـــاء فاعلين فى الفريق الصحى بلغت (٧٨٪)، ورضاهم عن دعم ومشاعر المسئولين حيالهم (٧٣٪)، وأخيراً بلغت درجة رضاهم عن وضعهم الوظيفى (٧٠٪).

فى حين كانت أهم عوامل عدم الرضا للعاملين فى المراكز الصحية مرتبة حســب درجة عدم الرضا كما يلى:

١ - طبيعة ساعات العمل فى الدوام الحالى.

٢ - عبء الأعمال الورقية فى المركز.

٣ - عدم توافق أعداد المراجعين مع إمكانات المركز.

٤ - عدم توافر وسائل التشخيص الكافية

٥ - عدم وجود فرص للالتحاق ببرامج التدريب الطبى المستمر.

أما عن نتائج الدراسة الخاصة برضا مقدمى الخدمة بمديريات الشئون الصحية عن خدمات الرعاية الصحية الأولية المقدمة فى المراكز الصحية، فقد أوضحت النتائج أن درجة الرضا العام تعتبر جيدة بصفة عامة، فقد أوضح (٥٦,٤٪) منهم درجة عالية، فى حين ما يقارب (٧,٧٪) منهم درجة رضاهم متوســطة، كذلك هناك (٣٠,٨٪) غير راضــين عن خدمات الرعايــة الصحية المقدمة فى مراكز الرعايــة الصحية، وأخيراً هناك ما نسبة (٥,١٪) من العاملين بمديريات الشئون الصحية غير راضين تماماً عن الخدمــات المقدمة من قبل مراكز الرعاية الصيحة الأولية التابعة لوزارة الصحة وهذا يدل دلالة كبيرة على عدم رضا ما يقارب من نصف عينة متخذى القرار فى مديريات الشــئون الصحية عن الخدمات المقدمة من مراكز الرعاية الصحية الأولية ويتطلعون إلى دور أكبر لهذه المراكز فى خدمة المواطنين.

وتعد كل العوامل الســابقة مهمة وضروريــة لتوفير خدمة جيدة ومقبولة من قبل المراكز الصحية.

من أهم التوصيات التى طرحتها الدراسة ما يلى:

١ - ضرورة الاهتمام بنشاط التوعية الصحية للمراجعين داخل وخارج مراكز الرعاية الصحية لشرح الدور الوقائى لخدمات الرعاية الصحية الأولية.

٢ - التركيز على الخدمات الصحية للأم والطفل.

٣ - توافـر الأدوية والأدوات والأجهزة والمسـتلزمات الطبيـة اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية.

٤ - التخطيط السليم لتوزيع القوى البشرية الصحية على المراكز الصحية لتقليل وقت انتظار المراجعين، وخفض عدد المراجعين اليومى للأطباء.

٥ - الاهتمام بتدريب العاملين بالمراكز الصحية.

٦ - تنفيذ برامج تدريبية للتعامل الجيد والفعال بين مقدمى الخدمة بالمراكز الصحية.

وفى دراسـة بعنوان "**خدمات المكتبات فى المملكة العربية السعودية واقعها ورضاء المسـتفيدين منها واتجاهات تطويرها**"، من إعداد سـريع محمد السريع، وخالد عبد الرحمن الجبري، وفهد محمد الفريح. وهى من إصدارات مركز البحوث بمعهد الإدارة العامة، ونشرت هذه الدراسة فى عام ١٤٢٣هـ، حدد الباحثون مجموعة من الأهداف، منها دراسـة أنواع الخدمات المكتبية التى تقدمها المكتبـات فى المملكة، التعرف على مسـتوى الخدمات المكتبية المقدمة لجمهور المكتبات، المقارنة بين المكتبات فى مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، التعرف على مستوى الصعوبات التى تواجهها المكتبات فى تقديم خدماتها للمستفيدين، التعرف على آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم ومدى رضاهم عنها، التعرف على مدى إقبال القراء على اسـتخدام المكتبات فى المملكة (السريع وآخرون، ١٤٢٣هـ).

وقـد اعتمد الباحثون على المسـح الميدانى عن طريق عينة واسـعة من المكتبات حيث تم مراسلة (١٨٢) مكتبة فى المملكة استجاب منها (١٢٩) مكتبة، كما تم التعرف على آراء (٦٤٦٤) مسـتفيداً اسـتجاب منهم (٤٠٥٥) مسـتفيداً، ومن أهم نتائج هذه الدراسـة المتعلقة برضا المسـتفيد عن موظفى المكتبة وكذلك رضاهم عن التجهيزات داخل المكتبة اتضح ما يلى:

فى السـؤال المتعلق برضا الرواد عن موظفـى المكتبات العامة وكذلك فيما يتعلق بالخدمات المكتبية المقدمة لهم أفاد (٥٣,٦٪) من رواد المكتبات التابعة لوزارة المعارف بأنهم راضون جداً، وكذلك اتضح أن المستفيدين راضون جداً عن موظف المكتبات العامة الأخـرى (٥٦,٣٪)، أما ما يتعلق بالتجهيزات داخـل المكتبة فقد أوضح (٣٢,١٪) من مرتادى المكتبات العامة التابعة لوزارة المعارف بأنهم راضون جداً عن هذه التجهيزات، أما رواد المكتبات العامة الأخرى، فقد أفاد (٥٦,٢٪) منهم بأنهم راضون جداً عن هذه التجهيزات.

و من أهم نتائج البحث المتعلق برضاء المستفيدين عن الموظفين وعن التجهيزات التى داخل المكتبات فى المكتبات المتخصصة والمكتبات الجامعية ومكتبات الكليات (كليات إعداد المعلمين، والكليات العسكرية)، (السريع وآخرون،١٤٢٣هـ) ما يلى:

أوضح (٥٧٪) ممن تم استطلاع آرائهم عن موظفى المكتبة أنهم راضون جداً عن موظفى المكتبات المتخصصة، كذلك أوضح (٤٣٪) من أفراد عينة البحث أنهم راضون جداً عن العاملين بمكتبات الكليات وراضون فقط عن موظفى المكتبات الجامعية (٣٥٪).

أما ما يتعلق بالرضاء عن التجهيزات داخل المكتبات المتخصصة أو الجامعية أو مكتبات الكليات فإن (٣٨٪) من رواد المكتبات المتخصصة راضون جداً عن التجهيزات داخل المكتبة، فيما (٣٤٪) من الرواد راضون فقط عن تلك التجهيزات، ومن (٣٧٪) من رواد المكتبات الجامعية راضون فقط عن تلك التجهيزات.

ومن أهم التوصيات التى طرحتها الدراسة ما يلى:

١ - حث المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات على فتح أبوابها فى الفترة المسائية لمساعدة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على ارتياد تلك المكتبات والاستفادة منها.

٢ - تفعيل نظام الإعارة المتبادل بين المكتبات الكبرى فى المملكة والتأكيد على انضمام مكتبات أخرى إلى اتفاقية الإعارة المتبادلة.

٣ - أهمية قيام المكتبات بتوفير خدمات الاتصال المباشر بقواعد المعلومات من خلال زيادة مصادر المعلومات المتاحة للمستفيد.

٤ - تدريب المستفيدين من المكتبات على اختلاف أنواعها وإكسابهم المهارات اللازمة للاستخدام الأمثل للإمكانات المتوفرة فى المكتبات.

٥ - توسيع دائرة الإفادة من مصادر المعلومات وذلك بأن تقوم المكتبات بإيصال خدماتها إلى المستفيدين عن بعد باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

وفى دراسة أخرى ركزت على توقعات وآراء المستفيدين دراسة بعنوان "**توقعات المستفيدين من الخدمات التى تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية**" وهى من إعداد الأستاذين منصور عبد الجليل القطرى ومصطفى محمد السماك عضوى هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة بالمنطقة الشرقية عام ١٤٢٣هـ. ركزت الدراسة على دراسة توقعات المستفيدين والموظفين العاملين بالإدارة العامة لتعليم

البنات بالمنطقة الشـــرقية وقد حدد الباحثان (القطرى والســـماك، ١٤٢٣هـ)، أهداف للدراسة فى:

١ - قياس رضا المستفيد الخارجى (المراجع) من الخدمات التى تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية.

٢ - قياس رضا المستفيد الداخلى (الموظف) عن الخدمات التى تقدمها الإدارة العامة لمنسوبيها.

٣ - تحديد إمكانية تطوير الخدمات من وجهة نظر المستفيد (الداخلى والخارجى).

وقـــد اعتمد الباحثان على أســـلوب جمع البيانات من الجمهـــور حيث تم اختيار عينة عشوائية من مراجعى ومراجعات الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية، وقد تم توزيع (٥٠٠) اســـتبانة منها (٢٥٠) استبانة على قسم الرجال و(٢٥٠) استبانة على القســـم النسائى، وقد عاد منها (١٧٦) اســـتبانة من الذكور و(١٠٢) استبانة من مراجعات القسم النسائى، وبذا تصبح الاستبانات التى وصلت من القسمين تمثل (٥٨٪) من الاستبانات الموزعة.

أمـــا فيما يتعلق بمعرفـــة رأى العميل الداخلى (الموظف) فقـــد تم توزيع (٣٨٠) اســـتبانة منها (١٩٠) على الموظفين و(١٩٠) على الموظفات، وقد عاد من الاســـتبانات المعبأة (١٢١) اســـتبانة من الموظفين و(١٧٨) استبانة من الموظفات وتمثل نسبة ما عاد من الموظفين والموظفات (٧٩٪) من إجمالى الاستبانات الموزعة.

ومن أهم النتائج التى توصل إليها الباحثان ما يلي:

أولاً: النتائج الخاصة بالمستفيد الخارجى (المراجع)

١ - تبين من الدراسة عدم رضا غالبية المستفيدين (٦٠٪) عن مستوى الخدمات المقدم من قبل الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية.

٢ - يواجه (٤٣٪) من الجمهور عدداً من المشكلات عند تعامله مع الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية.

٣ - عبـــر (٥٥٪) مـــن إجمالى العينة عن تفضيلهم بأن تقـــوم صاحبة المعاملة بتقديم ومتابعة ســـير المعاملة لدى القسم النســـائى، وترتفع هذه النسبة لدى المراجعات الإناث حيث بلغت (٧٧٪).

٤ - كشفت الدراسة أن أهم الوحدات التى تتعامل مع المراجع هى إدارة شئون الطالبات (٥٢٪) يليها إدارة شئون المعلمات (٣٦٪).

٥ - أهم مصادر المشكلات التى يواجهها الجمهور فى تعامله مع الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية هى الإجراءات المتبعة، والموظفون، والموظفات.

٦ - غالبية المراجعين أظهروا عدم رضاهم عن مستوى المبنى والخدمات المرافقة ويشمل عدم تخصيص مكان دائم لخدمة المراجعين تتوافر فيه مياه صالحة للشرب وتكييف مناسب وخدمات تصوير المستندات المطلوبة.

٧ - ترتيب مواقع الأقسام والمكاتب غير مناسب مما يضطر فيه المراجع إلى التنقل بين عدة مكاتب للحصول على الخدمة المطلوبة.

٨ - عدم كفاية المواقف المخصصة لسيارات المراجعين.

٩ - كشفت الدراسة أن هناك الكثير من الاهتمام بالمراجعين والمراجعات الذين حصلوا على الخدمة بناء على توصية (الواسطة والمحسوبية) لاختصار إجراءاتهم (القطرى والسماك، ١٤٢٣ هـ).

١٠ - أشار (٥٤٪) من المراجعات الإناث إلى أن المعاملات يتم إنجازها فى الموعد المحدد من قبل الموظفات المختصات، فى حين تنخفض تلك النسبة إلى (٢٤٪) فى القسم الرجالى.

١١ - توجد صعوبة شديدة فى الحصول على الخدمة أو الاستفسار عبر الهاتف حيث أشار إلى ذلك (٨٣٪) من المراجعين.

١٢ - يعتقد (٦٥٪) من المراجعين بأن الإجراءات والمستندات المطلوبة لإنجاز المعاملات كثيرة.

١٣ - لا يوجد شعور بالرضا لدى المراجعين عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة، حيث يضطر كثير منهم (٧٥٪) بالقيام بعدة مراجعات لإنجاز المعاملة.

ثانياً: أهم النتائج الخاصة بالمستفيد الداخلى (الموظف).

١- تبين الدراسة بشكل عام بأن غالبية العاملين ذكوراً وإناثاً قد عبروا عن عدم رضاهم عن البيئة المادية للعمل (المبنى - التجهيزات - التقنيات الحديثة).

٢ - تعتقد نسبة من الموظفات فى القسم النسائى بصعوبة التعامل والتنسيق مع القسم الرجالى مما يؤثر سلباً على سرعة وجوده الخدمة.

٣ - يعتقد معظم العاملين (ذكوراً وإناثاً) أن الإدارة لا تتبع معايير واضحة ومحددة فى عملية توزيع المهام والأعمال.

٤ - أشار (٨٠٪) من العاملين "ذكوراً وإناثاً" بعدم وجود عدالة فى الحصول على الترقية فى العمل.

٥ - غالبية العاملين "ذكوراً وإناثاً" (٨٢٪) عبروا عن عدم رضاهم تجاه وجود حوافز مناسبة.

٦ - غالبية العاملين (٧٠٪) يشعرون بمناسبة العمل الذى يقومون به لميولهم واهتماماتهم.

٧ - تشعر غالبية الموظفات (٧٠٪) بوجود فرص للمشاركة فى اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم فى حين تنخفض تلك النسبة إلى (٣٣٪) عند الموظفين الرجال.

٨ - تعترض نصف الموظفات فى القسم النسائى على مواعيد الدوام المطبقة فى الجهاز.

٩ - غالبية الموظفين (٦٧٪) يعتقدون بأن ليس كل شخص فى هذا الجهاز على اطلاع ودراية بالأهداف التى تسعى الإدارة إلى تحقيقها، فى حين تنخفض هذه النسبة إلى (٤٥٪) عند الموظفات.

١٠ - أشار (٥٠٪) من العاملين (ذكوراً وإناثاً) إلى عدم استفادتهم من نتيجة تقويم الأداء الوظيفى لتطوير أدائهم فى العمل وتزداد نسبة عدم الاستفادة لدى الموظفات.

ومن أهم التوصيات التى طرحتها الدراسة ما يلي:

١ - ترتيب مواقع الأقسام وتصميم المكاتب بما يحقق انسياب خطوات العمل.

٢ - تخصيص وحدة إدارية تهتم بشئون المراجعين يتوافر بها أماكن انتظار مريحة ومهيأة للمراجعين.

٣ - الاهتمام بتدريب الموظفين والموظفات خاصة التدريب الذى يركز على كيفية التعامل مع جمهور المراجعين.

٤ - وضـــع لوحات إرشـــادية وطباعة أدلة ونشـــرات تتعلق بإجـــراءات الحصول على الخدمة والنظر فى إمكانية إيجاد موظف للاســـتعلامات للرد على استفســـارات طلب الخدمة.

٥ - دراسة إمكانية تخصيص ساعات عمل مسائية فى فترات الازدحام من أيام السنة لاستقبال طلبات المراجعين (خاصة موظفى القطاع العام) لتلافى تركهم لأعمالهم أثناء الدوام الرسمى وتخفيف الضغط على الإدارة فى الفترة الصباحية.

٦ - تحسين بيئة العمل من حيث المبنى وتأثيث المكاتب وتوفير التجهيزات اللازمة.

٧ - تطبيـــق نظـــام الـــدوران الوظيفى فى جميـــع وحدات الإدارة بقســـميها الرجالى والنسائى.

٨ - إعطاء القســـم النسائى صلاحيات أكبر فى اتخاذ القرارات وتنفيذ الأعمال فيما يخص استقبال وإنهاء المعاملات.

٩ - إعادة النظر فى ساعات الدوام لتكون مناسبة لظروف الموظفة.

١٠ - إعادة النظر فى نظام الحوافز المادية والمعنوية لأصحاب الأداء المميز.

١١ - رفع مســـتوى التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية للتخلص من الازدواجية فى العمل وعدم التنظيم خاصة بين القسم الرجالى والقسم النسائى.

١٢ - ضـــرورة الاهتمام بنظام تقـــويم الأداء الوظيفى من حيث المتابعة والاســـتخدام الأمثل للمعلومات التى توفرها التقارير، وحث الرؤســـاء على مقابلة مرءوســـيهم لمناقشـــتهم فى نتائجهم وتعريفهم بنواحى القوة والضعف فى أدائهم ووضع خطة مستقبلية لتحسين وتطوير الأداء (القطرى والسماك، ١٤٢٣هـ).

وتجدر الإشـــارة إلى أن هذه الدراســـة هى الأولى من نوعهـــا التى حاولت قياس آراء وتوقعـــات المســـتفيدين الخارجين والداخليين (العمـــلاء، الموظفين)، وقد توصلت الدراســـة إلى نتائج مهمة تم ذكرها ســـابقاً، وســـتكون هذه النتائـــج والتوصيات التى طرحت بالدراســـة عوناً لإدارة تعليم البنات بالمنطقة الشرقية للوصول إلى أداء متميز فى تقديم الخدمـــة للجمهور، وكذلك فى زيادة رضا الموظفـــين عن إدارتهم والأعمال التى يؤدونها.

ومن أقدم الدراسات الميدانية التى حاولت قياس رضا الجمهور دراسة بعنوان "**قياس مستوى رضا الجمهور المستفيد من خدمات الجمارك**" من إعداد الباحث على سليمان العطوى، وقد ركزت هذه الدراسة على جمرك حالة عمار، وقد أجريت فى عام ١٤١٣هـ. وتهدف هذه الدراسة إلى استطلاع آراء المستفيدين من خدمات الجمارك البرية عن واقع هذه الخدمات ومدى رضاهم عن مستوى تقديم هذه الخدمات، وإبراز أهم المشكلات التى تواجههم أثناء تعاملهم مع الجمارك البرية (العطوى، ١٤١٣هـ).

اعتمد الباحث على أسلوب الدراسة الميدانية حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من بين المستفيدين من خدمات جمرك حالة عمار، واشتملت عينة الدراسة على المسافرين عن طريق حالة عمار، حيث تم توزيع (١٢٨) استبانة على المسافرين، فى حين تم توزيع (٣٤) استبانة على المخلصين الجمركيين وقد عاد من الاستبانات الموزعة على المسافرين (١٠٨) استبانات كما عادت كل الاستبانات الموزعة على المخلصين الجمركية (٣٤) استبانة.

ومن أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة ما يلى: (العطوى، ١٤١٣هـ).

أولاً: نتائج آراء المسافرين عن طريق جمرك حالة عمار:

١ - (٨٣٪) من المسافرين يعتقدون أن عملية تحميل وتنزيل الأمتعة تتم بشكل يحافظ على سلامتها.

٢ - (٩٤٪) من المسافرين يعتقدون أن موظفى الجمارك يبدون حرصهم على عدم الإضرار بأمتعة الركاب أثناء تفتيشها.

٣ - (٨٠٪) من المسافرين يعتقدون أن موظفى الجمارك يحاولون عدم الإضرار بالسيارات أثناء تفتيشها.

٤ - (٥٩٪) من العينة أبدوا موافقتهم بأن استخدام الكلاب البوليسية يسهم فى سرعة إنجاز تفتيش السيارات.

٥ - (٣٣٪) من عينة الدراسة من المسافرين يوافقون على أن تأخر الموظف فى تفتيش السيارة غالباً ما يؤدى إلى تأخر المسافرين.

٦ - (٨, ٩٠٪) من المسافرين يعتقدون أن مبانى الجمارك ملائمة ومهيأة بشكل مناسب.

٧ - (٧٨,٩٪) من المسافرين يعتقدون بوجود أماكن لانتظار المسافرين.

٨ - (٩١,٧٪) من المسافرين يعتقدون أن مكاتب الجمرك مرتبة بشكل يتناسب مع خطوات سير العمل.

٩ - (٧٣,٤٪) من المسافرين يعتقدون بوجود لوحات إرشادية.

١٠ - (٨٢٪) من المسافرين يعتقدون أن موظفى الجمارك يحسنون معاملة المسافرين.

١١ - (٥٥,٤٪) من المسافرين يعتقدون أن المسافر المصطحب لعائلته يعطى الأولوية فى إنهاء إجراءات السفر.

ثانياً: أهم نتائج آراء وجهات نظر المخلصين الجمركيين:

١ - (٩٤,١٪) من عينة الدراسة (المخلصين الجمركيين) يعتقدون أن الخطوات التى تمر بها المعاملة الجمركية متسلسلة ومرتبة بطريقة تسهل الإجراءات وتؤدى إلى سرعة إنجاز المعاملة.

٢ - (٩١,٢٪) من عينة الدراسة يعتقدون أن النماذج المستعملة يتم تعبئتها بسهولة.

٣ - (٨٨,٢٪) من عينة الدراسة أبدوا موافقتهم على سهولة الحصول على النماذج والأوراق اللازمة لإنجاز المعاملة.

٤ - (٨٨,٢٪) من عينة الدراسة يعتقدون بوجود تنسيق بين الجمرك والجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة.

٥ - (٨٥,٣٪) من عينة الدراسة يعتقدون بوجود تنسيق بين أقسام الجمارك.

٦ - (٨٥,٣٪) من عينة الدراسة أبدوا موافقتهم على أن مواقع مكاتب الجمرك مرتبة بشكل يتناسب مع خطوات سير المعاملات.

٧ - (٩٤,١٪) يعتقدون أن مبانى الجمرك مهيأة بشكل جيد وتتوزع بها الخدمات المطلوبة.

٨ - (٦٤,٧٪) يعتقدون بوجود أماكن انتظار مريحة وكافية للمخلصين الجمركية.

٩ - (٥٠٪) يعتقدون بعدم وجود صناديق الاقتراحات والشكاوى.

١٠ - (٥٠٪) يوافقون على أن موظفى الجمارك يبدون اهتماماً بالمسافرين ويحرصون على حل مشاكلهم.

ومن أهم التوصيات التى طرحتها الدراسة ما يلى: (العطوى، ١٤١٣هـ)

١ - إعطاء الموظفين دورات تدريب فى كيفية التعامل مع جمهور المراجعين.

٢ - اختيار الموظفين المشرفين على الأقسام ذات العلاقة بالجمهور من ذوى الخبرة والكفاءة والتعامل الحسن.

٣ - تخصيص موظف ثابت لسجل الترويج وآخر للدخول فى حركة الركاب لضمان سرعة تسجيل السيارات.

٤ - التأكيد على بعض الموظفين بعدم الاطلاع على الأشياء العائلية الخاصة كالصور مثلاً وعرضها على مفتشات النساء.

وفى الختام فإن هذه الدراسة أجريت من نحو (١٣) سنة، وفى اعتقادنا فإن النتائج التى توصلت إليها لا تظهر مصداقية كبيرة لأن المستفيدين (المخلصين الجمركيين) التى تم استفتاء آرائهم أظهروا رضاء تاماً عن الخدمات المقدمة من قبل موظفى جمرك حالة عمار وهى نتائج يشك الباحثون فى دقتها وواقعيتها.

وفى ورقة عمل مقدمة من أمين مدينة الرياض سابقاً الأستاذ عبدالله النعيم إلى ندوة الأجهزة العامة ذات العلاقة المباشرة بالجمهور والتى عقدت فى معهد الإدارة العامة بتاريخ ١٤٠٤/٢/٢٩هـ، وقد جاء فى الورقة أن أمانة مدينة الرياض قامت بعدد من الأساليب والطرق بهدف خدمة المستفيد (الجمهور) وكذلك تطبيقها، وجاءت على النحو التالى:

- أسلوب اللامركزية الإقليمية: فقد قامت الأمانة بتقسيم مدينة الرياض إلى أربعة عشر قسماً وأنشأت فى كل قسم (بلدية فرعية)، وقدمت الأمانة الدعم والإمكانات البشرية والمادية والتنظيمية لتلك البلديات.

- تم إنشاء وكالة لشئون الأراضى للاهتمام بالمراجعين لمختف الأقسام والإدارات المتصلة بالأراضى وفحص الملكية ونزع الملكية، وخصص للوكالة مبنى مستقل عن مبنى الأمانة.

- تم تفويض وكلاء الأمين، ومدير عام الشئون الإدارية والمالية عدداً من الصلاحيات لتخفيف عدد المراجعين على الأمين.

- تفعيل التنسيق بين أجهزة الأمانة المتصلة بالأجهزة الحكومية الأخرى.

- تبسيط الإجراءات، وذلك بهدف تسهيل الحصول على الخدمة والتخفيف من مشكلات المستفيدين وشملت (فسوح البناء، ورخص المحلات العامة، والرخص المهنية). وأشارت الورقة إلى أن هناك لجنة مشكلة من الأمانة ومعهد الإدارة العامة لإعادة تنظيم أجهزة الأمانة، وكذلك تبسيط الإجراءات التى لها علاقة بالجمهور.

- الباب المفتوح: لقاء الجمهور فى أى وقت ومتابعة مشاكلهم.

- حسن أداء موظفى الخدمات العامة لواجباتهم، وذلك بتوخى العدالة والإنصاف وحسن استقبال الناس والعمل على قضاء حوائجهم، حتى تشيع الثقة بينه وبين المراجعين، وأن العمل أمانة فى أعناق العاملين.

- وقد قدم النعيم عدداً من المقترحات لتحسين الخدمة للجمهور منها ما يلى:

- تبسيط الإجراءات ومتابعة آثار ذلك على انسياب حركة العمل بما يحقق التيسير على المواطنين فى تعاملهم مع الأجهزة التنفيذية فى الأمانة.

- الاهتمام بإدارة العلاقات العامة وإعدادها للقيام بدورها المتكامل سواء داخل أجهزة الخدمات، أو فى تنظيم الاتصال بالجماهير.

- تطوير صناديق الاقتراحات والشكاوى للمراجعين.

- تدريب الموظفين على تحسين أسلوب تعاملهم مع الجماهير.

وقد تطرقت ورقة أخرى تم تقديمها إلى الندوة نفسها عام ١٤٠٤هـ إلى أنه يوجد بعض المشكلات لدى المستفيدين مع الأمانة من وجهة نظر المستفيدين مثل: تأخر بعض المعاملات وعدم البت فيها بالسرعة المطلوبة والتى يقدرها المستفيد، حيث إن بعض المستفيدين لا يهمهم التعليمات والإجراءات التى تقتضيها الأنظمة واللوائح بقدر ما يهمهم إنهاء معاملاتهم وقضاء مصالحهم مثل (استخراج رخصة بناء، تصريح بفتح محل عام، وغيرها).

كما ذكرت الورقة مشكلة أخرى وهى مقارنة أسلوب التعامل مع المستفيدين بين إدارة وأخرى أو جهاز خدمة وآخر أو بلدية وبلدية أخرى أو ما بين موظف وآخر.

ولحل هذه المشكلات اقترح ما يلى:

* رفع مستوى العاملين الفكرى والثقافى، وتنظيم البرامج التدريبية التى تبصرهم بواجباتهم الوظيفية والأساليب السلبية لمعاملة المستفيدين.

* الاهتمام بمكاتب الاستعلامات وتزويدها بما يساعدها على توجيه المستفيدين.
* إعداد دليل عام عن أعمال الخدمات المتصلة بالمستفيدين إن لم يكن عن كل خدمة.
* تبسيط الإجراءات واختصار خطواتها إلى أقل قدر ممكن.

٢ - رضا المستفيد بالقطاع الخاص:

أجريت على القطاع الخاص العديد من الدراسات عن "رضا المستفيدين"، من هذه الدراسات دراسة بعنوان "**العوامل المحددة لاختيار العملاء السعوديين للبنوك فى مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية**" إعداد الدكتور صلاح بن معاذ المعيوف، فى عام ١٤٢١هـ، وهدفت الدراسة" إلى ترتيب العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك السعوديين لاختيار البنوك فى مدينة الرياض وفقاً لأهميتها، التعرف على العوامل المحددة لسلوك عملاء البنوك الوطنية وعملاء البنوك المشتركة السعوديين، التعرف على مدى وجود اختلاف بين عملاء البنوك بالمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بكل عامل من العوامل المحددة لاختيارهم البنوك الوطنية والبنوك المشتركة".

وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب الاستقصاء لجمع البيانات اللازمة للدراسة وعلى ضوء ذلك صُممت استبانتان أحدهما وزعت على عملاء البنوك الوطنية والأخرى وزعت على عملاء البنوك المشتركة. وقد تم توزيع (٣٠٠) استبانة على عملاء البنوك الوطنية و(٢٦٠) استبانة على عملاء البنوك المشتركة. عاد منها (٢٦٢) استبانة من عملاء البنوك الوطنية و(٢٣٦) من عملاء البنوك المشتركة، وبذلك يكون عدد الاستبانات العائدة (٤٩٨) استبانة تمثل ما نسبته (٨٩٪) من إجمالى الاستبانات الموزعة (المعيوف،١٤٢١هـ).

ومن النتائج التى توصلت إليها الدراسة أن العميل يختار البنوك لعدة عوامل يأتى فى مقدمتها توفر شبكة واسعة من الفروع، الثقة فى قدرة البنك على المنافسة، المعاملة الحسنة من قبل موظفى البنك، انتشار آلات الصراف الآلي، وأخيراً سمعة البنك لدى المتعاملين.

وقد طرحت الدراسة العديد من التوصيات منها أن تعطى البنك أهمية أكبر لتعامل موظفيها مع العملاء، لذلك يوصى الباحث بإلحاق الموظفين ببرامج تدريب خاصة تكسبهم المهارات اللازمة فى التعامل مع العملاء قبل مباشرتهم لمهامهم

الوظيفية، أن تعمل البنوك المشـتركة على زيادة عدد فروعها وفتحها فى أحياء تتميز بكثافة سـكانية عالية، تصميـم برامج تعريفية موجهة إلى العمـلاء تهدف إلى إقناع العملاء بقدرة البنك على البقاء والاستمرارية، إعطاء البنوك العملاء معلومات دقيقة وشفافة لأرصدتها المالية وممارستها الإدارية، وأخيراً يوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسـات الميدانية للتعرف على توجهات العملاء السـعوديين والوافدين إلى المملكة نحو الخدمات وانعكاسات ذلك على البنوك السعودية.

و فى دراسـة أخـرى أعدها الدكتور عبدالله الحماد حـاول الباحث معرفة قرار المسـتهلك السـعودى بعد الشـراء خاصة قرار عدم الرضا، وما يؤدى إليه من نتائج، حيث أشـارت عينة الدراسة البالغ عددها (٤٦٨) مواطناً أنهم فى حالة عدم رضاهم عن المنتج يفضلون عدم التعامل مع هذه السـلعة أو الماركة مسـتقبلاً، يلى ذلك إعلام الآخرين عن السـلعة أو المتجر، أما الخيار الثالث فهو إرجاع السلعة فوراً، أو استبدال السـلعة فوراً، وأخيراً عدم التعامل مع المتجر الذى اشترى منه السلعة مستقبلاً. هذه النتائج توضح ردة فعل المسـتهلكين السعوديين فى حالة عدم رضاهم عن السلعة التى لا تحقق رضاهم (الحماد، ١٤١٦هـ).

من الدراسـات المهمة التى تناولت توقعات العملاء دراسة بعنوان "**خدمة العملاء فى المؤسسـات الكويتية**" من إعداد الدكتور عوض بدير الحداد أسـتاذ إدارة الأعمال بجامعة أسيوط بجمهورية مصر العربية.

وتعد هذه الدراسـة من أهم الدراسـات باللغة العربية، حيث اسـتعرض الباحث جميع الدراسات التى أجريت حول قياس رضا العملاء فى الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوربية، وذلك بشـكل عميق ودقيق ومتسلسـل على الرغم من أن الدراسة لم تتوجه إلى سؤال العملاء مباشرة بل ركزت على سؤال المديرين العاملين فى المؤسسات الكويتية. وهدفت الدراسة إلى " التعرف على درجة الأهمية التى ينظر بها إلى خدمة العملاء كعامل رئيسـى فى نجاح المؤسسـات والشركات الكويتية، والى أى مدى قامت هذه الشركات والمؤسسات بوضع هذه الفلسفة موضع التطبيق (الحداد، ١٩٩١م).

اعتمد الباحث فى إجراء هذه الدراسـة على أسـلوب العينات حيث اختار نسبة (٢٠٪) من مجتمع الدراسـة (٥٨ شـركة) واستخدم الباحث أسـلوب العينة الطبقية العشوائية. وتكون مجتمع الدراسة من الشركات المساهمة الكويتية والتى يبلغ عددها (٢٨٧) شـركة، وقد تم توزيع الاسـتفتاء على (٥) من كبار العاملين بالشـركات الذين

يشـــغلون وظائف (مدير عام، مدير تســـويق، مدير مالى، مدير إنتاج،مدير مشتريات، مدير مخازن) وقد بلغ الذين شـــملتهم الدراســـة من المديرين العامين أو المديرين فى الشركات عينة الدراسة (٢٩٠) مديراً (الحداد، ١٩٩١م).

ومن أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة ما يلى:

١ - اهتمام الإدارة بقضية خدمة العملاء:

- (٨٧,٥٪) من المديرين فى عينة الدراسة يرون أن تحسين مستوى الجودة والخدمة المقدمة للعملاء يعتبر أساس النجاح فى مواجهة المنافسين.
- (٧٨٪) من العينة يرون أن تقديم خدمة متميزة للعملاء يعتبر من ضمن مسؤولياتهم الرئيسية بغض النظر عن الموقع التنظيمى.
- (٧٠٪) مـــن العينة يرون أن خدمة العملاء قد أصبحت موضع اهتمام الإدارة عما كانت عليه منذ خمس سنوات مضت.

٢ - الأسباب وراء اهتمام الإدارة بخدمة العملاء:

- (٨٨٪) مـــن العينة يرون أن المنافســـة بين الشـــركات والمؤسســـات أصبحت قوية بدرجة ملحوظة.
- (٧٧٪) من العينة يرون أن العملاء يتطلعون الآن إلى مستوى أفضل من الخدمة.
- (٨٦٪) مـــن العينة يـــرون أن الخدمة المميزة للعملاء تمثـــل عنصر المفاضلة بين الشركات والمؤسسات فى علاقتها بالعملاء.

٣ - الممارسات الفعلية للشركات موضع الدراسة فى ضوء الأهداف المعلنة:

- (٢٦٪) مـــن العينـــة أفادوا بأن شـــركاتهم تقوم بإعداد تقارير ودراســـات لتحليل الخدمة التى يقدمها المنافسون بشكل منتظم وبدرجة كبيرة من الالتزام.
- (٣٥٪) من العينة يرون أن شركاتهم تقوم بإعداد تقارير منتظمة عن درجة رضاء العملاء.

٤ - العوامل المؤثرة على قرار العملاء لشراء سلع الخدمات:

- (٥٤ ٪) فقـــط من العينة أفادوا بأنه قـــد تم إدراج خدمة العملاء ضمن الوصف الوظيفى وتقارير تقييم الأداء بالنسبة للموظفين.

٥ - درجة رضا العملاء:

- (٤٧,٥٪) فقط من العينة أفادوا بأن شركاتهم تضع معايير أداء كمية وقابلة للقياس بالنسبة لمعظم الجوانب الرئيسية المتصلة بالخدمة.
- (٤٣٪) فقط من العينة أشاروا بأن شركاتهم تقوم بإعداد تقارير عن درجة رضا العملاء بشكل منتظم.

وفى دراسة ميدانية أخرى بعنوان "**العوامل المؤثرة على مفاضلة العملاء النهائيين للتعامل مع بنك فيصل الإسلامى فى مصر**". كان الهدف الرئيسى لها هو "تسليط الضوء على دوافع تعامل الأفراد مع البنوك الإسلامية"، بالإضافة إلى عدد من الأهداف التفصيلية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب المقابلة الشخصية مستخدما أسئلة محددة لتوجية المقابلة، وقد تم إجراء المقابلة مع عينة ميسرة تتكون من (٣٠٠) مفردة وزعت على المتعاملين مع البنك فى مدينة القاهرة فقط بحيث تم مقابلة (١٥٠) مفردة من المتعاملين مع المركز الرئيسى، و(٥٠) مفردة من المتعاملين مع فرع الأزهر، (٥٠) من المتعاملين مع فرع مصر الجديدة، و(٥٠) مفردة من المتعاملين مع فرع غمرة (عبدالمحسن، ١٩٩٤م).

اتضح من النتائج أن أهم العوامل التى تؤثر فى تعامل العميل مع بنك فيصل الإسلامى مرتبة حسب أهميتها هى، تعامل البنك طبقاً للشريعة الإسلامية، السرعة فى أداء الخدمة، سمعة وشهرة البنك، المعاملة الحسنة من قبل الموظفين، انتشار فروع البنك فى أنحاء البلاد، ارتفاع العائد على الاستثمار، تنوع الخدمات التى يقدمها البنك، مناسبة ساعات العمل لخدمة العملاء، انخفاض العمولة على الخدمات المقدمة، سهولة الاقتراض، وفرة المعلومات عن الخدمات المقدمة، ملاءمة المظهر الداخلى والخارجى لفروع البنك (عبدالمحسن، ١٩٩٤م).

وفى دراسة أخرى أشرف عليها الدكتور حمزة الملكاوى مساعد مدير صحة لواء بنى كنانة وزارة الصحة الأردنية، وإعداد الدكتور أحمد الشياب، جامعة اليرموك، والتى قدمت استكمالاً لمتطلبات دورة الإدارة العليا - اربد، المنعقدة فى الفترة ما بين ٧ /١١/١٩٩٩-٢٦/١/٢٠٠٠، وكانت بعنوان "**مستوى رضا المراجعين عن خدمات الرعاية الصحية الأولية التى تقدمها المراكز الصحية فى لواء بنى كنانة**".

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى رضا المراجعين عن خدمات الرعاية الصحية الأولية فى لواء بنى كنانة، وتبرز أهميتها فى أن هذه الدراسة هى الأولى من نوعها فى

هذا المجال فى لواء بنى كنانة تحديداً، كما أن العينة المختارة اشتملت على (١٠٠) مراجع ممـن قاموا بزيارة جميع المراكز الصحية فى لواء بنـى كنانة وعددها (٢١) مركزاً، وقد تم توجيه الأسـئلة والإجابة عنها بواسطة استبانة، كما اشتملت هذه الدراسة على تسعة متغيرات مسـتقلة هى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمى، مكان السكن، المهنة، وسيلة المواصلات، الدخل الشهرى، والتأمين الصحى) وستة متغيرات تابعة وهي: مدى رضا المراجعين عـن تعامل الطبيب، البناء والأجهزة الطبية، الخدمات التمريضية، توفر العلاج وطرق صرفه، التثقيف الصحى والتطعيم، وخدمات الصحة العامة.

وقد تضمنت الاسـتبانة (٢٨) فقـرة موزعة على المجالات السـتة وهى : تعامل الطبيـب، المبنى والأجهزة الطبيـة، تعامل التمريض، توفر الـدواء، التثقيف الصحى والتطعيـم، وخدمات الصحـة العامة. وبعد معالجة الاسـتبانة إحصائياً بواسـطة الحاسوب استخرجت المتوسطات الحسابية والرتب.

وأظهرت نتائج الدراسـة أن مسـتوى الرضا كان عالياً، أى أن المتوسط الحسابى لعـدم الرضا عن الخدمات متدن، فلا يوجد فروق بشـكل عـام ذات دلالة إحصائية عن مسـتوى الرضا عن خدمات الرعاية الصحية الأولية التى تقدمها المراكز الصحية فى لواء بنى كنانة تُعزى للمتغيرات المسـتقلة مما يثبت فرضية الدراسـة، علماً بأن المتوسـط الحسابى العام للرضا عن كافة المجالات هو (٤,١٤) من العلامة الكلية (٥) أى بنسـبة (٨٢,٨ ٪)، وفى ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسـة بضرورة رفع مستوى خدمات الصحة العامة كونها حصلت على معدل متوسط من الرضا (٣,٣٨) وضرورة توفير الأدوية الأساسـية بالمراكز الصحية، والاسـتمرار فى تقـديم خدمات الرعاية الصحية الأولية بهذه النوعية بل وتطويرها للأفضل لكى ترقى مديرية صحة لواء بنى كنانة لتقديم الخدمة الصحية الأفضل للمواطن.

٣ - الدراسات الأجنبية:

فى دراسة بعنوان "**رضا المستفيدين على الفروع المختلفة للمنظمة الواحدة**" قام (Edward C. Malthouse and others, 2003) بقيـاس العلاقة بين الرضا العام عن الخدمـة أو المنتج والرضا على جوانب محددة من الخدمة أو المنتج لمنظمات لها عدداً من الفروع، وقد تكون هذه الفروع عبارة عن محلات كبرى أو موزعين أو فروع صغيرة، وكان الهدف من الدراسة هو معرفة ما إذا كان الرضا العام يختلف من فرع إلى آخر، وقد تمت الدراسة على المؤسسات الصحافية والصحية، ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

وجـود علاقة قوية بين الرضا العام والرضا على جوانب محددة فى الفروع فى بعض الأحيان، بينما تقل تلـك العلاقة فى أحياناً أخرى، وخلص الباحث إلى ضرورة إيجاد إستراتيجيات مختلفة لكسب رضا المستفيدين فى الفروع.

و فـى دراسـة بعنوان "**حـدود رضـاء العمـلاء: حالة شـركات سـجلات التمويل التجـارى فـى هونج كونج**. قام كل من (Richard and Shafiqul) بقياس رضا العملاء فى بعض شـركات القطاع الحكومـى، وقد حدد الباحثان هدف الدراسـة بـ "اختبار الجهود التى اسـتخدمت لتقييم رضاء العميل لأداء منظمات القطاع العام بهونج كونج وبالتحديد على العملاء المسـتفيدين من خدمات شـركات سجلات التمويل التجاري، لأن هذه الشـركات أنشئت فى عام ١٩٩٣م لتكون شـركات تمويل تجاري، وهذا جزء مـن جهود حكومة هونج كونج لإصلاح القطـاع العام، وهى جهود هدفت منها حكومة هونج كونج تبنى أساليب القطاع الخاص فى القطاع الحكومى من أجل تطوير وتحسين الخدمـات المقدمة للمواطنـين. وقد أجرى الباحثان دراسـتين ميدانيتين فى عامى ١٩٩٦م و١٩٩٧م.

كان الغرض الرئيسـى من الدراسـة المسـحية الأولى هو تقييم رضا العملاء عن المنظمة وخدماتها وتحديد وجهة نظرهم تجاه سلوك موظفيها، ولقد تم توزيع (١٢٠) اسـتبانة بالبريد على العملاء الرئيسـيين، كما تم إجراء مقابلة مع (١١٠) من عملاء الشـباك، وقد عاد من الاسـتبانات المرسـلة على عملاء المنظمة الرئيسيين ما نسبة (٦٥٪).

وقد أظهر هذا المسح (عام ١٩٩٦م) أن نسبة (٨٣ ٪) من العملاء أقروا بالتحسن الذى طرأ على الخدمات منذ أن تم تأسيس شركات السجلات على أنها تمويل تجارى (Trading Fund)، فى حين يعتقد (٤٠٪) أن الخدمات تحسنت بشكل "جذري"، وعلى الرغم من ذلك، فقد قدم العملاء عدة اقتراحات وآراء تتعلق بأمور عينية أو إجرائية. فالأولى مثل توفير المقاعد الكافية وإضاءة صالة الكمبيوتر العامة بشكل أفضل وزيادة عـدد الهواتـف العامة وإيجاد كاونتـرات إضافية فى حالة الزحام الشـديد، وكذلك الاهتمام بالخدمات الصحية مثل دورات المياه، أما المقترحات الإجرائية فلقد تلخصت فى الانزعاج من الوقوف طويلاً أمام الكاونتر، وكذلك الوقت الطويل لجمع المعلومات، كما طلب البعض منحه أصولاً للشـركة ووثائقها من خلال الإنترنت كما اقترحوا زيادة ساعات العمل.

أمـا مسـح عام ١٩٩٧م، فقـد كان الهدف منه هو نفس الهدف من المسـح الذى أجـرى فى عام ١٩٩٦ وهو الوصول إلى مسـتوى رضا العميـل بالإضافة إلى أهداف

ومرامى المنظمة، وخدماتها المقدمة، رأى العملاء تجاه سلوك الموظفين. لقد تم إرسال استبانات إلى (٢٤٠) عميلاً من العملاء الرئيسيين وعملاء الشباك، وقد تم مقابلة عملاء الشباك جميعاً، أما العملاء الرئيسيون الذين تم إرسال الاستبانات إليهم فقد عاد منها ما نسبته (٥٧,٥٪).

وقد أظهرت النتائج أن (٣٨ ٪) من العملاء لم يكن راضياً عن خدمة دراسة الوثائق خلال فترة الذروة، وأن (٣١٪) لم يكن راضياً عن خدمات البحث المقدمة، و(٢٩٪) لم يكن راضياً عن تغيير اسم المنشأة، و(٢٥٪) لم يكن راضياً عن خدمة التسجيل أو الإضافة للشركات الأجنبية الجديدة، كما كان هناك عدم رضا عن وقت الوقوف فى الصف أو الانتظار على المقاعد، ودورات المياه، لكنهم أبدوا رضاء عن الوقت المحدد لإضافة أو تسجيل الشركات المحلية وذلك بنسبة (٧٩٪) بالإضافة إلى خدمات الطباعة وعدم الحاجة إلى تصديق المستندات، كما كانت نسبة الرضا عالية بالنسبة لبعض الخدمات مثل خدمة البحث العادى بنسبة (٦٦,٩٪)، وخدمات الطباعة والوثائق المصدقة (٦٦,٣٪)، ودراسة الوثائق خارج أوقات الذروة (٦٤,١٪)، ولقد أظهر المسح بشكل عام أن نسبة الرضا مرتفعة فيما يتعلق بالأمور العينية ما عدا توفير المقاعد الإضافية.

من الدراسات الأجنبية الأخرى التى تطرقت إلى رضاء العميل دراسة بعنوان "**نتائج الترابط المسحى المرتبطة برضا العملاء وأداء العمل**" والتى نشرت ضمن أحد فصول كتاب المسح التنظيمى، أدوات التقييم والتغيير، تأليف جاك ويللى (Jack w wiley). وعلى الرغم من أن هذه الدراسة لا تهدف إلى قياس رضا العميل مباشرة ولكنها تقدم نظرية أو نموذجاً يقوم على فرضية أن رضا الموظفين يؤدى إلى رضا العميل وهما يؤديان إلى أداء فعال للمنظمة.

و قد ذكر المؤلف فى هذا الفصل أن الهدف الرئيسى من بحوث الارتباط هو تحديد عناصر بيئة العمل التى تحدد بواسطة الموظفين والتى لها ارتباط قوى بمخرجات المنظمة مثل رضا العملاء وفعالية أداء المنظمة، ولتحقيق هدفه قسم الباحث دراسته إلى خمسة أجزاء:

١ - عرض أدبيات البحث التى قامت باختبار العلاقة بين رضا الموظفين ورضا العملاء.

٢ - تقديم نموذج خاص بالباحث يوضح أهمية دراسة الارتباطات بين رضا الموظفين ورضا العملاء.

٣ - إجراء دراسة ميدانية لمجموعة من البنوك الواقعة وسط غرب الولايات المتحدة الأمريكية لاختبار فرضية النموذج المقترح.

٤ - توضيح أن الدراية بنتائج البحث الترابطى تقوى تطبيق البحوث المسحية فى المنظمات.

٥ - ناقش الباحث اعتبارات منهجية عند القيام ببحث ترابطى.

و لتحقيق الهدف الثالث من البحث أجرى الباحث دراسة ميدانية شملت فروع البنوك الواقعة فى ولايات وسط غرب الولايات المتحدة الأمريكية بحيث شملت الدراسة (٣٣) بنكاً وغطت (٢٤٢٢) موظفاً يعملون فى هذه البنوك. وقد عاد من الاستبانات الموزعة ما يقارب (٨٠٪)، كما شملت الدراسة أيضاً (١٥٤٥٥) عميلاً بلغت الاستجابة ما يقارب (٣٤٪). ومن أبرز النتائج التى ظهرت وجود علاقات ارتباطية إيجابية بين رضا الموظفين ورضا العملاء حيث اتضح للباحث أن هناك علاقة إيجابية إحصائياً لـ (٦١) عاملاً من (١٢٠) عاملاً، كما اتضح أيضاً وجود علاقة إيجابية بين العاملين السابقين وفعالية أداء المنظمة.

الفصل الثالث
نشأة الخدمات البلدية وتطورها

الخلفية التاريخية للخدمات البلدية:

سوف يتناول هذا الفصل نشأة الخدمات البلدية والتطور التاريخى للجهات التنظيمية المسئولة عن الخدمات البلدية وهى على النحو التالى:

وزارة الشؤون البلدية والقروية:

تُعد الإشارة إلى المجالس العمومية للبلدية بالقسم الثامن من التعليمات الأساسية للمملكة العربية السعودية الذى صدر فى ١٣٤٥/٢/٢١هـ، وكذلك الإشارة إلى لجان إدارة البلديات فى نفس التعليمات النواة الأولى لتنظيم البلديات فى المملكة. (جريدة أم القرى، تاريخ ١٣٤٥/٢/٢٥هـ وتاريخ ١٣٤٥/٣/٣هـ).

كما تُعد المرحلة الثانية من تطور البلديات بالمملكة ما حدث فى عام ١٣٤٦هـ من حيث إنشاء "دائرة البلدية" التى ضمت مكة المكرمة ومنى والشهداء وأطلق عليها مسمى "أمانة العاصمة" (المطيرى وآخرون،١٤١٠هـ).

أما المرحلة الثالثة لتطوير نظام البلديات فى المملكة، فقد حدثت بصدور النظام العام لأمانة العاصمة والبلديات بموجب الأمر السامى رقم (٨٧٣٣) فى ١٣٥٧/٧/٢٠هـ، وبموجب هذا النظام أصبحت البلديات هى المسئولة عن تنظيم وإدارة المدن سواء من حيث القواعد الصحية أو التجميل أو الرقابة على مرافقها المتعددة، ويعتبره بعض خبراء الإدارة المحلية السعوديين بأنه أول نظام مستقل يتناول البلديات بشكل محدد. وقد ظل نظام أمانة العاصمة والبلديات معمول به إلى أن تم إلغاؤه بصدور نظام البلديات والقرى فى ١٣٩٧/٢/٢١هـ (الطويل وآخرون، ١٤١٥هـ).

ويعد إنشاء وزارة الشؤون البلدية والقروية فى نهاية عام ١٣٩٥هـ إحدى المراحل المهمة فى تنظيم قطاع البلديات. حيث أسند لهذه الوزارة مسئولية التخطيط العمرانى لمدن المملكة وما ينطوى عليه ذلك من توفير الطرق والتجهيزات الأساسية وتحسين وتجميل المدن وتطوير المناطق البلدية والقروية. وأصبحت الوزارة تشرف على عدد من أمانات المدن (خمس أمانات)، وكذلك المديريات العامة للشؤون البلدية والقروية ببعض مناطق المملكة، وكذلك بلديات المحافظات لمدن المملكة المختلفة.

إلا أن أمانات المدن الرئيسة كأمانة مدينة جدة، وأمانة العاصمة المقدسة، وأمانة مدينة الدمام، وأمانة المدينة المنورة، أعطوا صلاحيات واسعة فى التخطيط العمرانى

وكذلك تنفيذ المشـــروعات والإدارة، بينما انصبت المهمة الرئيســـية للوزارة على وضع السياسة العامة والتخطيط ومتابعة التنفيذ (المطيرى وآخرون،١٤١٠هـ).

وفى ١٤٢٦/٨/١٧هـ حدث تطور نوعى فى تنظيم قطاع البلديات أعاد هيكلة هذا القطاع، إذ صدر قـــرار مجلس الوزراء رقم (٢٢٤) بتاريخ ١٤٢٦/٨/١٧هـ، المبنى على التوصيـــة المرفوعة من اللجنة الوزارية للتنظيـــم الإدارى حيث اعتمد التنظيم الجديد لقطاع البلديات فى المملكة، ومن أهم ملامح هذا التنظيم ما يلى:

١ - إلغاء المديريات العامة للشؤون البلدية ببعض مناطق المملكة.

٢ - تحويـــل أمانة المدن إلى أمانات المناطق (ما عدا أمانة العاصمة المقدســـة، وأمانة محافظة جدة) وربط بلديات المحافظات بها.

٣ - تحويل بعض بلديات المحافظات إلى أمانات مناطق مثل: بلدية محافظة أبها، تحولت إلى أمانة منطقة عسير، بلدية مدينة الدمام تحولت إلى أمانة المنطقة الشرقية.

٤ - لا يقل مرتبة أمناء أمانات المناطق الجديدة عن المرتبة الرابعة عشـــرة ويرتبطون بوزير الشؤون البلدية والقروية مباشرة.

وتعاقب على تولى دفة القيادة للوزارة منذ إنشائها الوزراء التالية أسماؤهم:

- صاحب السمو الملكى الأمير ماجد بن عبد العزيز، من عام ١٣٩٥إلى عام ١٣٩٩هـ
- صاحب السمو الملكى الأمير متعب بن عبد العزيز، من عام ١٣٩٩إلى عام ١٤٠٣هـ
- الأستاذ/إبراهيم بن عبدالله العنقرى، من عام ١٤٠٣هـ إلى عام ١٤٠٩هـ
- الدكتور/خالد بن محمد العنقرى، من عام ١٤٠٩هـ إلى عام ١٤١٢هـ
- الدكتور/محمد بن عبد العزيز آل الشيخ، من عام ١٤١٢هـ إلى عام ١٤١٦هـ
- الدكتور/محمد بن إبراهيم الجار الله، من عام ١٤١٦هـ إلى عام ١٤٢٠هـ
- صاحب السمو الملكى الأمير/متعب بن عبد العزيز آل سعود من عام ١٤٢٠هـ حتى تاريخه (موقع الوزارة WWW.MOMRA.GOV.SA/SPECS/2005 /11).

أهداف ومهام وزارة الشئون البلدية والقروية:

أنشـــئت وزارة الشـــئون البلدية والقروية لتحقيق عدد من الأهـــداف المهمة التى يتطلـــع من خلالها المســـئولون للوصول إلى تخطيط المدن والقـــرى والهجر بما يحقق

للمواطن حياة صحية ونظيفة ومنظمة، لذلك فإن هدف الوزارة العام هو "تحقيق تنمية وطنية شـــاملة فى مجال الشئون البلدية والقروية وتوفير الخدمات البلدية بكافة مدن وقرى المملكة مع المحافظة على بيئة حضرية مناسبة".

أما الأهداف التفصيلية للوزارة فهى على النحو التالى:

- ترشـــيد اســـتخدام الخدمات البلدية وتخفيض تكلفة إنتاجها بحيث يتناســـب مع حجم الإنفاق مـــع الإيرادات تدريجياً وعلى أن تكون الروح الاقتصادية هى المنهج فى أدائها الأساسى.
- حث القطاع الخاص على المشـــاركة فى إنشاء المرافق والتجهيزات الأساسية وفى تأمين الخدمات للبلديات وتشغيلها.
- تنمية أعمال الوزارة وتســـهيل الحصول على خدماتها ورفع مستوى كفاءة العنصر البشرى.
- الاســـتمرار فى توفير المتطلبات الأساســـية لتحســـين الظروف المعيشية والبيئية للســـكان فى المدن والقرى، وإكمال التجهيزات اللازمة للقيام بدورها فى تحقيق التنمية الشاملة فى إطار هدف النمو المتوازن بين مناطق المملكة.

مهام ومسئوليات الوزارة:

لتحقيق الأهداف التفصيلية الســـابقة حددت للوزارة العديد من المهام والمسئوليات، وهى كما يلى: (WWW.MOMRA.GOV.SA/SPECS/2005 /11)

- وضع السياسات العامة للتخطيط والتنمية العمرانية الشاملة.
- وضـــع وتطوير المعايير والمواصفات القياســـية لمختلف الأنشـــطة والخدمات التى تقدمها الوزارة على المستويين المركزى والمحلى.
- تقـــديم ومتابعة الخطط والبرامـــج المنفذة فى المناطق للتأكد من انســـجامها مع السياسة العامة للوزارة ومع المعايير والمواصفات التى تحددها الوزارة.
- تقييـــم الأنظمة واللوائح المعمول بها فى مجالات عمل الوزارة الأساســـية وتقديم الاقتراحات اللازمة لتطورها.

- التعاون والتنسيق مع الوزارات والمصالح الحكومية ذات العلاقة لتحقيق التكامل معها وتزويد الجهات المختصة بالبيانات والمعلومات اللازمة لإعداد خطة التنمية الوطنية فى مجال الشئون البلدية والقروية.
- إنجاز مشاريع التجهيزات والبنية الأساسية ذا ت العلاقة بمجال عمل الوزارة بمختلف المناطق والمدن والقرى، وتأمين السبل الكفيلة بكفاءة أدائها وضمان سلامتها والحفاظ عليها لخدمة المصلحة العامة.
- توفير الخدمات البلدية لكافة مدن وقرى المملكة مع المحافظة على بيئة حضارية مناسبة.
- العناية بشئون الأراضى وحل المشاكل والمنازعات والقضايا المتعلقة بها.
- توفير الخرائط الجوية والأرضية اللازمة على مختلف المستويات العامة والإقليمية والمحلية وتحديثها باستمرار.
- وضع نظام متكامل للسجل العقارى والمعلومات المكانية لكافة مدن وقرى المملكة. (WWW.MOMRA.GOV.SA/SPECS/2005 /11).

الخدمات التى تقدمها الوزارة:

تقدم الوزارة العديد من الخدمات بطريق غير مباشر للمواطنين من خلال أمانات المدن والبلديات بالمحافظات والمراكز والهجر، وذلك من خلال ما يلى: (WWW.MOMRA.GOV.SA/SPECS/2005 /11).

- الحفاظ على الخدمات البلدية الحالية فى المدن والقرى.
- استحداث المجمعات القروية لإيجاد المرافق والخدمات لأكبر عدد ممكن من السكان.
- تحديث أنظمة نزع الملكية للمنفعة العامة، وتنظيم عملية منح الأراضى الحكومية.
- العمل على نشر خدمات صحة البيئة والتخلص من النفايات والتشجيع على الاستغلال الاقتصادى للنفايات.
- إعداد الخدمات الهيكلية للمناطق التى لم يتم دراستها بعد.

- تلافى النمو غير المنتظم للمدن وتحديد اتجاهات النمو العمرانى.
- الاستمرار فى إعداد المخططات العمرانية للقرى والهجر على مستوى المملكة.
- رفع مستوى التقنية المستخدمة لتحقيق الفائدة الكاملة من المياه المعالجة.
- إنشاء خطوط وشبكات خاصة للمياه المعالجة للاستفادة منها بصورة كاملة.
- إعداد برامج لإعادة استخدام أو تدوير مياه الصرف الصحى فى المبانى.

الهيكل التنظيمى للوزارة:

تتكـون الوزارة من عـدد من الوحدات الإدارية حيث تضـم خمس وكالات، هى وكالة الوزارة للشـئون الفنية، وكالة الوزارة للشـئون البلدية، وكالة الوزارة لتخطيط المـدن، وكالة الوزارة للشـئون القروية، وكالة الوزارة للتخطيـط والبرامج (الطويل وآخرون، ١٤١٥هـ).

نشأة الأمانات وتطورها:

الأمانة عبارة عن جهاز خدمى له شـخصية اعتبارية يرأسها مسئول بمسمى أمين تتولـى القيـام بتنفيذ المهام الموكلة إليهـا على ضوء ما تضمنه نظـام البلديات والقرى الصادر بالمرسـوم الملكى رقـم (م/٥) وتاريخ ١٣٩٧/٢/٢١هـ، أو المحدد لها بقرارات اختصاصهـا والتى تتعلـق بتخطيط المدينة وتجهيز المخططات الرئيسـية والتفصيلية سـواء أكان ذلك بواسـطة جهاز الأمانة أو عن طريق الاسـتعانة بخبراء استشاريين مع التنسـيق بين كافة النشاطات الإنشائية فى المدينة التى تنفذها الجهات الحكومية وفقا للمخططات المعتمدة، وإصدار تصاريح البناء والتحقق من الالتزام بشروط هذه المشاريع والتأكد من تنفيذها بما يتفق والتعليمات. وتتولى الأمانات تنفيذ كافة مشـاريع الوزارة فى المدينة من حيث تصميمها سواء أكان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة، كما تتولى هـذه الأجهزة تنفيذ ما يصدر إليها من تعليمات حـول منح وبيع وتأجير كافة الأراضى وفقـا لتعليمات وأنظمة الأراضى والعقارات اللازمة لمشـاريع المدينة، والقيام بتخطيط وتنفيذ المشـاريع والمهام المتعلقة بالخدمات البلدية المتمثلة فى التشجير وتجميل المدينة وصحة البيئة (WWW.MOMRA.GOV.SA/SPECS/2005 /11).

ولقد تم تفويض الأمانات بالمدن الكبرى صلاحيات واسعة فى التخطيط العمرانى وتنفيذ المشروعات والإدارة وربطها بالوزير مباشرة. (المطيرى وزروق، ١٤١٠هـ).

عدد الأمانات:

بلغ عدد الأمانات حتى عام ١٤٢٣هـ خمس أمانات، وهى كما يلى:

- أمانة العاصمة المقدسة، أسست عام ١٣٥٧هـ، وتشرف على المجمع القروى بالجموم.
- أمانة مدينة الرياض، أسست عام ١٣٧٥هـ. ويتبع لها خمس عشرة بلدية فرعية الآن.
- أمانة المدينة المنورة، أسست عام ١٤٠١هـ، وتشرف على خمس بلديات وأربعة مجمعات قروية.
- أمانة مدينة جدة، أسست عام ١٤٠١هـ.
- أمانة مدينة الدمام، أسست عام ١٤٠٦هـ، وتشرف على ثلاث بلديات ومجمعين قرويين.

وقد حدث تطور نوعى ومهم فى تنظيم قطاع البلديات بناء على توصية اللجنة الوزارية للتنظيم الإدارى، حيث أوصت بإعادة هيكلة القطاع وعلى إثره صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٢٢٤) وتاريخ ١٤٢٤/٨/١٧هـ، القاضى بإلغاء المديريات العامة للشئون البلدية والقروية حاليا فى بعض المناطق وربط المجمعات القروية والبلديات بالمحافظات بأمانات المناطق ورفع عددها من (٥) إلى (١٤) أمانة منطقة، وأصبحت مسماها أمانة منطقة ماعدا أمانة العاصمة المقدسة، وأمانة محافظة جدة.

أما أمانات المناطق التى استحدثت فهى: أمانة منطقة عسير، أمانة منطقة القصيم، أمانة منطقة جازان، أمانة منطقة الجوف، أمانة منطقة تبوك، أمانة منطقة حائل، أمانة منطقة الحدود الشمالية، أمانة منطقة الباحة، أمانة منطقة نجران، ويرأسها أمين يكون فى مرتبة لا تقل عن الرابعة عشرة، ويرتبط أمناء أمانات المناطق والمدن تنظيمياً بوزير الشئون البلدية والقروية مباشرة، كما يرتبط رؤساء بلديات المحافظات فى كل منطقة بأمين المنطقة مباشرة. فعلى سبيل المثال أمانة منطقة الرياض ترتبط بها تنظيمياً كل من بلدية محافظة الدوادمى، وبلدية محافظة عفيف، وبلدية محافظة شقراء وهكذا. كما أشار القرار أيضاً إلى بقاء الأراضى ضمن مهام الوزارة.

أمانة منطقة الرياض:

أنشئت عام ١٣٥٦هـ الموافق ١٩٣٧م، فى مدينة الرياض، وكانت بلدية صغيرة فى إمكانياتها ومهامها وموظفيها، وكان أول مدير لها الأستاذ/حسن بخارى حتى ١٣٦٠هـ الموافق ١٩٤١م.

وفى عام ١٣٦٢هـ الموافق ١٩٤٣م، تغير مسمى مدير بلدية إلى رئيس بلدية وعين الأستاذ/ زينى برى رئيساً لها. وخلال فترة رئاسته قام بتشكيل بعض الأقسام فى البلدية مثل قسم الإدارة والنظافة، كما توسعت مهمة جهاز البلدية وتم ربطها بجهاز الأمن والشرطة. وتعاقب على رئاسة البلدية خلال عهد الملك عبد العزيز- يرحمه الله - كل من الأستاذ/ عبد الله المشاط، والأستاذ/ محمود جميل فطانى، والشيخ/ عمر خميس، والشيخ/ أحمد خليفة النبهانى، والأستاذ/ عبد المحسن الصالح الرشيد، والأستاذ/ محمد حسن أخضر. وقد تراوحت مدة رئاسة كل منهم للبلدية بين سنة وسنتين تقريباً (أمانة مدينة الرياض، ١٤١٤هـ).

وفى عام ١٣٧٣هـ الموافق ١٩٥٣م، أصدر الملك سعود - يرحمه الله - أمره بتعيين سمو الأمير فهد الفيصل رئيساً لبلدية الرياض. وفى نفس العام صدر قرار مجلس الوزراء رقم (٤٠) بالموافقة على إنشاء إدارة فنية للمشاريع العامة تعنى بدراسة وتصميم وسفلتة الشوارع وشبكة المجارى وتصريف مياه السيول.

وفى عام ١٣٧٥هـ الموافق ١٩٥٥م صدر الأمر السامى الكريم بتعديل اسم بلدية الرياض إلى أمانة مدينة الرياض وعين أول أمين لها سمو الأمير فهد الفيصل.

وبعد نقل الوزارات إلى مدينة الرياض اتسعت المدينة بظهور أحياء سكنية جديدة نتيجة لزيادة السكان فى مدينة الرياض للبحث عن فرص العمل أو الدراسة أو الهجرة إليها من القرى والهجر فى منطقة الرياض مما انعكس ذلك على نشاط الأمانة واتسعت مهامها وأعباؤها وازدادت ميزانيتها وعدد موظفيها (أمانة مدينة الرياض، ١٤١٤هـ).

وبناء على قرار مجلس الوزراء رقم (٢٢٤) بتاريخ ١٤٢٤/٨/١٧هـ المبنى على التوصية المرفوعة من اللجنة الوزارية للتنظيم الإدارى حيث اعتمد التنظيم الجديد لقطاع البلديات فى المملكة، حيث أصبحت أمانة منطقة الرياض.

وقد تعاقب على قيادة دفة أمانة منطقة الرياض منذ إنشائها عام ١٣٧٥هـ الموافق ١٩٥٥م حتى الآن كل من الأمناء التالية أسماؤهم:

- سمو الأمير فهد الفيصل من عام ١٣٧٥هـ إلى عام ١٣٨٦هـ.
- سمو الأمير عبد العزيز الثنيان من عام ١٣٨٦هـ إلى عام ١٣٩٦هـ.
- الأستاذ/عبد الله العلى النعيم من عام ١٣٩٦هـ إلى عام ١٤١١هـ.
- المهندس/مساعد بن عبد الرحمن العنقرى من عام ١٤١١هـ إلى ١٤١٨هـ.

- الأمير الدكتور/عبد العزيز بن محمد بن عياف آل مقرن من عام ١٤١٨هـ حتى وقت إعداد هذه الدراسة.

أهداف الأمانة:

تسعى الأمانة إلى تحقيق هدف رئيسى عام يتمثل فى "القيام بجميع الأعمال المتعلقة بتنظيم المنطقة وإصلاحها وتجميلها والمحافظة على الصحة والراحة والسلامة العامة" (العنقرى، ١٤٠٦هـ).

ويتفرع من هذا الهدف الأهداف التفصيلية التالية:

١ - تأمين احتياجات المواطنين بالمدن والقرى التابعة لمنطقة الرياض من التجهيزات والمرافق والخدمات البلدية بما يحقق رفاهية المجتمع ورفع مستوى المعيشة.

٢ - تأمين متطلبات التنمية الشاملة لكافة قطاعات المنطقة من التجهيزات الأساسية والمرافق البلدية وضمان مسيرة التنمية.

٣ - تهيئة قطاع البلديات فنياً ومالياً وإدارياً للاضطلاع بمسؤولياته، وذلك إيماناً من الدولة بالدور الذى يقوم به هذا القطاع فى تنمية مدن وقرى المملكة.

وظائف ومهام الأمانة:

نص نظام البلديات الصادر بالمرسوم الملكى الكريم رقم (م/٥) بتاريخ ١٣٩٧/٢/٢١هـ، على عدد من المهام التى يفترض أن تمارسها الأمانات بالمملكة بما فيها أمانة منطقة الرياض، منها تنظيم وتنسيق المدينة وفق مخطط تنظيمى معتمد من الجهات المختصة، الترخيص بإقامة الإنشاءات والأبنية، وجميع التمديدات العامة والخاصة ومراقبتها، المحافظة على مظهر ونظافة المدينة وإنشاء الحدائق والساحات والمنتزهات وأماكن السباحة العامة وتنظيمها وإدارتها بطريق مباشر أو غير مباشر ومراقبتها، وقاية الصحة البيئية العامة داخل المدينة، وردم البرك والمستنقعات، ودرء أخطار السيول وإنشاء أسوار من الأشجار حول المدينة لحمايتها من الرمال، ومراقبة المواد الغذائية والاستهلاكية والإشراف على تموين المواطنين بها، ومراقبة أسعارها وأسعار الخدمات العامة، ومراقبة الموازين والمكاييل والمقاييس بالاشتراك مع الجهات المختصة، إنشاء المسالخ وتنظيفها، وإنشاء الأسواق وتحديد مراكز البيع (جريدة أم القرى، ١٣٩٧/٢/٢٣هـ).

الخدمات التى تقدمها أمانة منطقة الرياض:

تقـــدم أمانة منطقة الريـــاض والبلديات الفرعية التابعة لهـــا فى مدينة الرياض العديد من الخدمات للمواطنين بشكل مباشر أو غير المباشر. ومن الخدمات المباشرة التـــى تقدم للمواطنـــين، رخص البناء أو الترميـــم أو الهدم أو تســـوير الأراضى، كما تقـــدم أيضاً رخـــص مزاولة مهنة، رخص فتـــح محل، ورخص صحية. أما بالنســـبة للخدمات غير المباشـــرة فإن الأمانة والبلديات الفرعية المختلفة تقدم بعض الخدمات مثل: مراقبة الأسواق، مراقبة محلات بيع اللحوم، مراقبة المسالخ، الاعتناء بالحدائق فى الأحياء وغيرها من الخدمات.

و لتوضيح بعـــض الخدمات التى تقدمها أمانة منطقة الريـــاض للمواطنين إحصائياً، فعلـــى ســـبيل المثال رخص البناء أصدرت الأمانة فى عـــام ١٤٢٤ هـ، ما يقارب من (٣٨٩٧) رخصة بناء معظمها رخص البناء الفردى ســـواء الســـكنى أو التجارى، حيث بلغت نســـبتها (٩١٪)، يلـــى ذلك الرخص الممنوحة لإنشـــاء المجمعات الصناعية والتجارية وتمثل (٦٪)، ثم الرخص الممنوحة لإنشـــاء مرافق تعليمية أو صحية أو مساجد وتمثل (٣٪)، وأخيراً رخص البناء الممنوحة لإنشاء مرافق اجتماعية أو حكومية وتمثل (١٠٪)، انظر الجدول رقم (٢).

ومـــن الخدمات المهمة التى تقدمها الأمانـــة للمواطنين خدمة إصدار التراخيص لمزاولـــة التجارة بشـــتى أنواعها مثل: تجـــارة المواد الغذائية أو الـــورش الصناعية أو الأثـــاث والديكور وغيرها. وتأتـــى فى المرتبة الأولى تراخيـــص أخرى حيث تمثل ما نسبته (٣٣٪)، وتأتى فى المرتبة الثانية التراخيص الممنوحة لتجارة المواد الغذائية حيث تمثل ما نســـبته (٢٤,٢٨٪)، ثم التراخيص الممنوحـــة لافتتاح محلات صيانة الأجهزة الكهربائية (٧,٨٥٪)، انظر الجدول رقم (٣).

كذلك من الخدمات ذات العلاقة بصحة المواطنين والتى تقدمها الأمانة النشـــاط الخاص بالتفتيش الصحـــى، حيث يوضح الجدول رقم (٤) أن عدد الجولات التى قام بها المفتشـــون الصحيون على المحلات التجاريـــة والغذائية بمدينة الرياض (٣٩٤٥٢) جولة، بينما ســـجلت عدد (٢٤٨٠٨) من المخالفات التى ارتكبتها المحلات، كما يوضح الجدول أيضاً أن عدد الشـــهادات الصحية التى أصدرت للمحلات (١٧٩١٧٤) شهادة، وأخيراً فإن عدد الحالات المرضية التى اكتشفت (٥٤٧) حالة.

وأيضاً من الخدمات التى تقدمها الأمانة للمواطنين الإشـــراف على ذبح المواشى بالمســـالخ، حيث تقدم تلك الخدمات ضمن الضوابط الصحية المناســـبة، وقد تم ذبح (٦١٧٢٧) رأس من الإبل و(٢٠٨٣٤) رأس من البقر، و (١١٩٣٢٠١) من الضأن، وأخيراً (٣٨٩٧٦٢) رأس من الماعز. انظر الجدول رقم (٥).

وأخيراً فإن الأمانة تقدم خدمات صيانة الطرق وسفلتتها وكذلك تركيب أعمدة الإنارة بشوارع المدينة الرئيسية والفرعية، فعلى سبيل المثال الطرق التى قيد التنفيذ لعام ١٤٢٤هـ، بلغت (١٠٠,٠٠٠) تشمل الإنارة والتشجير، فى حين بلغت الطرق المسفلتة قيد التنفيذ (١٦٨٥٠٠٠) فقط، أما أعمدة الإنارة قيد التنفيذ بشوارع مدينة الرياض فبلغت (٥٥٠٠) عامود إنارة. انظر الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٢)

عدد رخص التشييد الصادرة خلال عام ١٤٢٤هـ من الأمانة فى مدينة الرياض

الخدمة	استخدام المبنى	عدد الرخص	مساحة الأرض م٢	مساحة البناء م٢	عدد الطوابق	المساحة الطابقية م٢	طول الأسوار
نوعها	سكنى/ تجارى	٣٥٧٤	٣٦٩٢٦٧٢	١٣٥٨٩٢٨	٧٦٤٠	٣١٣٠٥٩٨	٣٥٧٥٦٤
	صناعى أو تجاري	٢٢٠	٤٣٥٤٣٦	١٩٣٨٠٤	٢٨٥	٢٣٩٩٠٠	٨٠٥٧
	تعليم وصحة ومساجد	٩٩	٣٠٠٥٧٩	٦٨٦٥٤	١٥٧	١١٨٥١٣	٩١٦٤
	اجتماعية/ حكومية	٤	١٤٢٣١	٦٠٠٧	٩	١١٠٠٨	٤٧٢
	المجموع	٣٨٩٧	٤٤٤٢٩١٨	١٦٢٧٣٩٢	٨٠٩١	٣٥٠٠٠١٩	٣٧٥٢٥٧

جدول رقم (٣)

عدد الرخص الصادرة للمحلات خلال العام ١٤٢٤هـ

مواد غذائية	أسواق مركزية	مؤسسات تجارية	ورش صناعية	أثاث وديكور	صيانة أجهزة كهربائية	صيانة سيارات وآلات	مواد صحية وسباكة	وقود وخدمات سيارات	خدمات شخصية	أخرى	المجموع
١٣٩٩٣	١٣٣٩	٤٤٣٩	١٣١٢	٢٦٥٥	٤٥٢٧	٢٤٣٤	١٩٢١	١٣٤٠	٤٤٢٢	١٩٢٣٩	٥٧٦٢٩

جدول رقم (٤)

نشاطات التفتيش الصحى عام ١٤٢٤هـ

الخدمة	عدد مرات التفتيش	عدد المحلات التى منحت تراخيص	عدد المخالفات	عدد العمال المحالين للكشف الطبى	عدد الشهادات الصحية	عدد الحالات المرضية
العدد	٣٩٤٥٢	٢٤٦٩٤	٢٤٨٠٨	٦٣٤٣٤	١٧٩١٧٤	٥٤٧

جدول رقم (٥)

المواشى المذبوحة تحت إشراف البلديات عام ١٤٢٤هـ

النوع	المصدر	إبل	بقر	ضأن	ماعز
البلد	محلي	٦١٧٢٨	٠	٩٠٦٧١	٣٣٦٥٥٩
	مستورد	٠	٢٠٨٣٤	١١٠٢٥٣٠	٥٣٢٠٣
	المجموع	٦١٧٢٨	٢٠٨٣٤	١١٩٣٢٠١	٣٨٩٧٦٢

جدول رقم (٦)

أطوال الطرق القائمة التى قيد التنفيذ والطرق المقترح تنفيذها

بيانات الطرق	المسفلتة والمنارة والمشجرة	المسفلتة فقط	عدد أعمدة الإنارة
الطرق القائمة	١٠٣٥٠٠٠	٥٥٧٠٠٠٠	٦٦٥٠٠
الطرق قيد التنفيذ	١٠٠٠٠٠	١٦٨٥٠٠٠	٥٥٠٠
الطرق المقترح تنفيذها	٣١٠٠٠٠	٥٠٠٠٠٠	٦٨٠٠

المصدر - وزارة الشؤون البلدية والقروية، وكالة الوزارة للتخطيط والبرامج، وإدارة الإحصاء البحوث، إحصائيات البلديات، ١٤٢٦هـ، ص ٥٤، ٧٧، ١٧٢، ٢٤٦.

تقسيمات الهيكل التنظيمى للأمانة:

من أحـدث المصادر التى رجع إليها الباحثون لتحديـد الهيكل التنظيمى للأمانة المطبق حالياً هو موقع الأمانة على الإنترنت. وهو على النحو التالى:
(http:www.alryadh.sa/haikal.asp/20059/).

أ - الأمين. ويرتبط به مباشرة:

١ - وكيل الأمانة للخدمات

٢ - وكيل الأمانة للتعمير والمشاريع.

٣ - الإدارة العامة للأراضى والممتلكات.

٤ - الإدارة العامة للشئون المالية والإدارية.

٥ - مركز المعلومات ويشمل (الحاسب الآلى، المكتبة والوثائق).

٦ - البلديات الفرعية.

٧ - الإدارة القانونية.

٨ - إدارة التطوير الإدارى.

٩ - إدارة التخطيط والتنسيق.

١٠- إدارة العلاقات العامة.

١١- مكتب الأمين.

١٢- مكتب تنسيق تنفيذ مشاريع المدينة.

١٣- وحدة المتابعة.

١٤- وحدة المستشارين.

١٥- وحدة البلديات الفرعية.

١٦- إدارة التسمية والترقيم.

ب - وكالة الخدمات. ويرتبط بها أربع إدارات عامة ووحدة ضبط المخالفات وهى:

١ - الإدارة العامة لصحة البيئة وترتبط بها خمس إدارات وهى:

* إدارة شئون المواد الغذائية.
* إدارة الوقاية الصحية.
* إدارة التراخيص.
* إدارة المسالخ.
* إدارة التجهيز.

٢ - الإدارة العامة للنظافة وترتبط بها إدارتان هما:

* إدارة عمليات النظافة.
* إدارة مراقبة وتطوير النظافة.

٣ - الإدارة العامة للحدائق والتجميل وترتبط بها إدارتان هما:

* إدارة مراقبة وتطوير الحدائق والتجميل.
* إدارة تنفيذ الحدائق والتجميل.

٤ - الإدارة العامة للراحة والسلامة، وترتبط بها ثلاث إدارات وهي:

* إدارة الأسواق العامة.
* إدارة الأسواق الخاصة.
* إدارة الدعاية والإعلان.

ت - وكالة التعمير والمشاريع. وترتبط بها أربع إدارات عامة هى:

١ - الإدارة العامة للتخطيط العمرانى، وترتبط بها إدارتان هما:

* إدارة رخص البناء.
* إدارة المساحة وتنفيذ المخططات.

٢ - الإدارة العامة للدراسات والتصاميم، وترتبط بها أربع إدارات هى:

* إدارة تصميم الحدائق والتجميل.
* إدارة تصميم المرافق البلدية.
* إدارة تصميم مشاريع الإنارة.
* إدارة تصميم الطرق وتصريف السيول.

٣ - الإدارة العامة للتنفيذ والإشراف، وترتبط بها ثلاث إدارات هى:

* إدارة تنفيذ الطرق وتصريف السيول.
* إدارة تنفيذ المرافق البلدية.
* إدارة تنفيذ مشاريع الإنارة.

٤ - الإدارة العامة للتشغيل والصيانة، وترتبط بها أربع إدارات هى:

* إدارة تشغيل وصيانة الطرق وتصريف السيول.
* إدارة تشغيل وصيانة المرافق البلدية.
* إدارة صيانة المعدات.
* إدارة تشغيل وصيانة مشاريع الإنارة.

ث - الإدارة العامة للأراضى والممتلكات، وترتبط بها:

١ - إدارة الأراضى وترتبط بها:

* قسم قضايا الأراضي.
* قسم فحص الملكيات.
* وحدة الاستثمار.
* قسم إجراءات المنح.
* القسم الفنى.

٢ - إدارة الممتلكات، ويرتبط بها:

* قسم التقديرات ونزع الملكية.

* قسم سجلات المنح.

* قسم حصر الملكية.

* قسم الإشراف على الممتلكات.

البلديات الفرعية التابعة لأمانة منطقة الرياض فى مدينة الرياض:

تشـير بعض الدراسـات التى أعدتها الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض إلى أن عدد سـكانها بلـغ أربعة ملايين ونصف فى الوقت الحاضر، وسـوف تكون فى حدود ستة ملايين وتسعمائة ألف نسمة عام ١٤٣٠هـ، تكون نسبة السعوديين منها (٧٥٪) من إجمالى عدد سـكان العاصمة. وشـهدت مدينة الرياض معدلات نمو خلال السنوات الماضية وصلت إلى (٨١٪) سنوياً. وبذلك تقوم أمانة منطقة الرياض وبلدياتها الفرعية الخمس عشـرة فى مدينة الرياض بخدمـة (١٥٠) حياً فى عاصمـة المملكة العربية السعودية (http:www.alriyadh.sa/haikal.asp/2005 /9).

مهام البلديات الفرعية:

- منح رخص البناء والتسوير والترميم وملاحق المبانى ورخص الهدم.
- إصدار القرارات المسـاحية وقرارات زوائد التنظيم وحجج الاستحكام وشهادات الكهرباء والمياه والشهادات التى تقدم لصندوق التنمية العقارية.
- منح الرخص المهنية ورخص المحلات التجارية والعامة.
- إصدار رخص الحفريات لشـبكات الهاتف، والكهرباء، والمياه، والصرف الصحى، وأعمال السفلتة وصيانة الطرق، وشبكات تصريف السيول، ولافتات الدعاية.
- مراقبة المرافق البلدية، قفل عدادات المياه عند المخالفة.
- مراقبة نقل مخلفات البناء وتسوير الأراضى الفضاء.
- مراقبة الأسـواق التجارية واتخـاذ الإجراءات النظامية مـع المخالفين: الإحالة للشرطة، حجز سيارات البيع أو سيارات نقل المخلفات المخالفة، وتوقيع الغرامات، ومصادرة السلع والأغذية غير الصالحة.
- مراقبـة النظافة ونقل السـيارات المتروكة والحيوانات النافقـة، ومتابعة العناية بالحاويات والبراميل.

- مشـــاركة الإدارات المختصة بالأمانة فى أعمال السفلتة والإنارة والتشجير وإقامة المجسمات الجمالية بالمخيمات، والاحتفال بالمناسبات العامة.
- القيام ببعض المبادرات بالاشتراك مع الجهود الشعبية، مثل تمهيد الطرق وإقامة الاستراحات وملاعب الشباب وساحات الأسواق، ورش المبيدات.
- تحصيل إيرادات البلدية بنوعيها: الرسوم العامة، والغرامات.
- القيام بالشـــئون الإدارية للبلديـــة الفرعية: متابعة بناء الهيـــكل الوظيفى وأدائه وإنجازاته، وتنســـيق الأعمال الإدارية اليومية، وتشـــغيل وصيانـــة أنواع المعدات الميكانيكية بالبلدية.

البلديات الفرعية موزعة على أحياء مدينة الرياض:

وفيما يلى البلديات الفرعية والإحياء التى تخدمها:

أولاً: بلدية العليا.

تغطى بلدية العليا خمسة عشر حياً (التعاون، حى المغرزات، الأمير عبدالله، صلاح الدين، الواحة، الازدهار، المرســـلات، النزهة، المصيف، المروج، الملك فهد، السليمانية، الـــورود، الملك عبدالعزيز، العليا)، وتغطى مســـاحة إجمالية قدرهـــا (١٢٣) كيلو متراً مربعـــاً وبكثافة عمرانية قدرهـــا (٥٧,٣٦ ٪)، محددة من الشـــمال بالطريق الدائرى الشـــمالى ومن الشـــرق الطريق الدائرى الشـــرقى ومن الغرب طريق الملك فهد ومن الجنـــوب طريق مكـــة المكرمة. وتقوم هذه البلدية بخدمة ســـكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٣٢٣٨٤٤) نسمة.

ثانياً: بلدية الروضة.

تغطى بلدية الروضة خمســـة عشر حياً (الروضة، القدس، النهضة، الملك فيصل، غرناطة، الشـــهداء، أشبيليا، الحمراء، المؤنسية، قرطبة، الخليج، المعيزلية، الجنادرية، اليرمـــوك، الأندلس، القادســـية، الرمال، النظيم الغربى، الثمامة)، و تغطى مســـاحة إجماليـــة قدرها (٣٢٥) كيلو متراً مربعـــاً وبكثافة عمرانية قدرها (٢١ ٪)، محددة من الشـــمال حدود التنمية ومن الشـــرق حدود التنمية ومن الغرب سور مطار الملك خالد والطريق الدائرى الشـــرقى ومن الجنوب طريق خريـــص. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٢٧١٩٣٥) نسمة.

ثالثاً: بلدية الملز.

تغطى بلدية الملز ستة أحياء (حى جرير، حى الربوة، حى الزهراء، حى الصفاء، حى الضباط، حى الملز)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٥٣) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٤٩ , ٧٤ ٪)، محددة من الشمال طريق مكة المكرمة ومن الشرق الطريق الدائرى الشرقى ومن الغرب طريق الملك فهد ومن الجنوب طريق الأمير سلمان بن عبدالعزيز + شارع أبى أيوب الأنصارى + شارع الإمام فيصل بن تركى بن عبدالله. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٨٢٤٦٤٠) نسمة.

رابعاً: بلدية البطحاء.

تغطى بلدية البطحاء عشرين حياً (الدوبية، القرى، الصناعية، الوسيطاء، معكال، الفيصلية، منفوحة، المنصورية، اليمامة، سلام، جبرة، عتيقة، غبيراء، البطيحا، الخالدية، الديرة، الصالحية، العود، المرقب، منفوحة الجديدة)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٣٩) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٤٨ , ٨١ ٪)، محددة من الشمال طريق الأمير سلمان بن عبدالعزيز + طريق أبى أيوب الأنصارى ومن الشرق الطريق الدائرى الشرقى ومن الغرب طريق الملك فهد ومن الجنوب الطريق الدائرى الجنوبى. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٨٢٤٦٤٠) نسمة.

خامساً: بلدية الجنوب.

تغطى بلدية الجنوب خمسة أحياء (المنصورية، دار البيضاء، المصفاة، العزيزية، طيبة)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (١٠٠) كيلو متر مربع وبكثافة عمرانية قدرها (٨٤ , ٣٢ ٪)، محددة من الشمال الطريق الدائرى الجنوبى ومن الشرق طريق الخرج القديم ومن الغرب طريق الحائر ومن الجنوب مسار أبراج الكهرباء. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٧٦٤٠٣) نسمة.

سادساً: بلدية الحائر.

تغطى بلدية الحائر ثلاثة أحياء (طيبة، حى الغنامية، حى الحائر)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٣٤٩) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٤ , ١ ٪)، محددة من الشمال وادى الباقرة حتى التقاءه بطريق الحائر حتى امتداد أبراج الكهرباء وفى اتجاه الجنوب الشرقى حتى التقاءه مع شارع الأمين البدرانى (مخرج اليمامة) ومن الشرق

شـــارع الأمين البدرانى ومن الغرب طريق ديراب ومـــن الجنوب حدود حماية التنمية. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (١٢٣٢) نسمة.

سابعاً: بلدية الديرة.

تغطى بلدية الديرة ســـتة عشـــر حياً (الرفيعة، الهدا، الشـــرفية، حى الناصرية، صياح، الوشـــام، حـــى النموذجية، المعذر، المؤتمرات، البديعة، أم ســـليم، الشميســـى، الجرادية، حى الفاخرية، عليشة، أم الحمام الشرقى)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٣٢٥) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٢١٪)، محددة من الشمال طريق مكة المكرمة ومن الشرق طريق الملك فهد ومن الغرب وادى حنيفة ومن الجنوب وادى حنيفة حتى التقاءه مع طريق الملك فهد. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٢٢١٦٩٥) نسمة.

ثامناً: بلدية السلى.

تغطى بلدية الســـلى عشـــرة أحياء (خشـــم العان، الدفاع، المناخ، الســـلى، النور، الإســـكان، الصناعية الجديدة، الجزيرة، الســـعادة، الفيحاء)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٢٨٩) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٢٢, ٢٨ ٪)، محددة من الشمال طريق الأمير ســـعد بن عبدالرحمن الأول ومن الشـــرق خشـــم العان + حدود حماية التنميـــة ومن الغرب الطريق الدائرى الشـــرقى + الطريـــق الدائرى الجنوبى + طريق الخرج ومن الجنوب تقاطع حدود حماية التنمية مع طريق الخرج القديم. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٤٨٠٤١) نسمة.

تاسعاً: بلدية الشمال.

تغطى بلدية الشـــمال خمسة عشر حياً (القيروان، النرجس، العارض، حى الندى، حى العقيق، حطين، حى الملقا، الوادى، النفل، حى الصحافة، الغدير، حى الربيع، حى الياسمين، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الفلاح)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٤٤٧) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٢٠, ٨ ٪)، محددة من الشمال حدود حماية التنمية ومن الشـــرق الطريق الدائرى الشرقى ومن الغرب طريق صلبوخ ومن الجنوب الطريق الدائرى الشمالى. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (١٨٩٥٢) نسمة.

عاشراً: بلدية عتيقة.

تغطى بلدية عتيقة سبعة أحياء (هجرة وادى لبن، العريجاء الغربية، ظهرة نمار، ديراب، نمار، الحزم، طويق)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (١٠٤) كيلو مترات مربعة وبكثافة عمرانية قدرها (٣٦,١٩ ٪)، محددة من الشمال الطريق الدائرى الغربى + طريق جدة ومن الشرق طريق ديراب ومن الغرب طريق جدة ومن الجنوب حدود حماية التنمية + وادى لحا. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٦٨٤٥٦) نسمة.

حادى عشر: بلدية عرقه.

تغطى بلدية عرقه خمسة أحياء (طويق، المهدية، عرقه، ظهرة لبن، الخزامى)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (١٤٧) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٨,٥٤ ٪)، محددة من الشمال شارع بى لحم - شارع وادى حنيفة - سلسلة جبال ومرتفعات بن شعيب ومن الشرق طريق الملك خالد ومن الغرب حدود حماية التنمية ومن الجنوب طريق جدة. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (١١٤٣٧) نسمة.

ثانى عشر: بلدية المعذر.

تغطى بلدية المعذر تسعة أحياء (العليا، النخيل، جامعة الملك سعود، أم الحمام الشرقى، المحمدية، أم الحمام الغربى، المعذر الشمالى، الرحمانية، الرائد)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٤٤) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٥٢,٥٣ ٪)، محددة من الشمال طريق الدائرى الشمالى ومن الشرق طريق الملك فهد ومن الغرب طريق الملك خالد ومن الجنوب طريق مكة المكرمة. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٢٢١٦٩٥) نسمة.

ثالث عشر: بلدية منفوحة.

تغطى بلدية منفوحة سبعة أحياء (أحد، عكاظ، الشفاء، المروة، حى بدر، المصانع، المنصورية)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (١٠٩) كيلو مترات مربعة وبكثافة عمرانية قدرها (٢٣,٢٤ ٪)، محددة من الشمال الطريق الدائرى الجنوبى ومن الشرق طريق الحائر ومن الغرب وادى الباقرة ومن الجنوب طريق ديراب. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (١٣٣٦٧٨) نسمة.

رابع عشر: بلدية النسيم.

تغطى بلدية النسيم ثمانية أحياء (الرماية، النظيم، النسيم الشرقي، السلام، المنار، الروابى، الريان، النسيم الغربى)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٨٧) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٤٣,٣٣ ٪)، محددة من الشمال طريق خريص ومن الشرق حدود حماية التنمية ومن الغرب الطريق الدائرى الشرقى ومن الجنوب طريق الأمير سعد بن عبد الرحمن + خشم العان. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٣٧٧١٦٥) نسمة.

خامس عشر: بلدية العريجاء.

تغطى بلدية العريجاء أحد عشر حياً (هجرة وادى لبن، العريجاء، الدريهمية، العريجاء الوسطى، شبرا، السويدى الغربى، ظهرة البديعة، سلطانة، الزهرة، السويدى، العريجاء الغربية)، وتغطى مساحة إجمالية قدرها (٧٩) كيلو متراً مربعاً وبكثافة عمرانية قدرها (٣٥,٠٣ ٪)، محددة من الشمال طريق جدة ومن الشرق وادى حنيفة ومن الغرب امتداد الطريق الدائرى الغربى ومن الجنوب الطريق الدائرى الجنوبى. وتقوم هذه البلدية بخدمة سكان هذه الأحياء والبالغ عددهم (٢٦٤٥٩٩) نسمة.

العاملون فى البلديات الفرعية فى مدينة الرياض:

يبلغ عدد العاملين بالبلديات الفرعية بأمانة منطقة الرياض (١٦٩١) موظفاً، (فى إدارات الأمانة فى مدينة الرياض والبلديات الفرعية فى مدينة الرياض) يمثل المعينون على بند الأجور النسبة الأكبر حيث تبلغ نسبتهم (٧٢٪)، يليهم المعينون على سلم رواتب الموظفين حيث تبلغ نسبتهم (١٨٪)، وأخيراً المعينون على لائحة المستخدمين بلغت نسبتهم (٣ ٪). ويمثل العاملون ببلدية العريجاء الفرعية النسبة الأعلى حيث يمثلون (١٠٪)، يليهم العاملون ببلدية الديرة الفرعية (٩٪)، ثم العاملون ببلدية البطحاء الفرعية (٨,٨٪)، يلى ذلك العاملون ببلدية عتيقة الفرعية حيث يمثلون ما نسبته (٨,٧٪). وأخيراً فإن العاملين ببلدية السلى الفرعية يمثلون أقل العاملين حيث تبلغ نسبتهم ما يقارب (٣,٣٪)، انظر الجدول (٧).

جدول رقم (٧)

عدد العاملين بالبلديات الفرعية عام ١٤٢٤هـ

الرقم	اسم الإدارة	موظف رسمى	مستخدم	بند الأجور	المجموع
١	بلدية الجنوب	١٤	١	٩٩	١١٤
٢	بلدية الشمال	٢٠	٠	٧٢	٩٢
٣	بلدية عتيقة	٢٣	٩	١٠٠	١٣٢
٤	بلدية عرقه	١٠	٣	٦٦	٧٩
٥	بلدية العريجاء	٤٥	٩	١١٩	١٧٣
٦	بلدية الديرة	١٩	٧	١٢٤	١٥٠
٧	بلدية البطحاء	٢٧	٤	١١٨	١٤٩
٨	بلدية منفوحة	١٧	٢	٨٨	١٠٧
٩	بلدية المعذر	١٥	٤	٧٣	٩٢
١٠	بلدية العليا والسليمانية	٢٦	١	٧٦	١٠٣
١١	بلدية الملز	٢٦	٣	٩٨	١٢٧
١٢	بلدية الحائر	١٠	٤	٤٨	٦٢
١٣	بلدية الروضة	٢٩	٠	٩٧	١٢٦
١٤	بلدية النسيم	٢٣	٤	١٠٢	١٢٩
١٥	بلدية السلى	١٣	٢	٤١	٥٦
	المجموع	٣٠٣	٥١	١٢٢٢	١٦٩١

المصدر – أمانة مدينة الرياض، مركز المعلومات والحاسب الآلى، ١٤٢٥هـ.

الفصل الرابع
منهجية الدراسة

المنهج العلمى المستخدم فى الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة دراسة رضا المستفيدين من الخدمات البلدية والمعلومات المراد الحصـول عليها، فقد اسـتخدم الباحثون المنهج الوصفـى التحليلى الذى يعتمد على دراسـة رضا المسـتفيدين كما هو موجود فى الواقع، ويهتم بوصف رضا المسـتفيدين وصفـاً دقيقاً كما يعبـر عنها تعبيرا كيفيـاً وكمياً، فالتعبير الكيفـى يصف لنا رضا المسـتفيدين ويوضح خصائصه، أما التعبير الكمى فيعطى وصفاً رقمياً يوضح مقدار وحجم الرضا ودرجة ارتباطه مع عوامل أخرى.

مجتمع وعينة الدراسة:

١ - مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسـة من جميع المسـتفيدين من البلديـات الفرعية فى مدينة الريـاض التابعة لأمانة منطقة الرياض (وعددها ١٥ بلديـة موزعة على جميع أحياء مدينة الرياض وكذلك جهاز الأمانة) أثناء إجراء الدراسـة، وهو مجتمع متزايد نظراً لتوسع مدينة الرياض وتنوع الخدمات البلدية وكثرة مراجعيها.

٢ - عينة الدراسة:

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة من المستفيدين من جميع البلديات الفرعية فى مدينة الرياض، وقد تم استخدام المعادلة التالية لتحديد حجم العينة:

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{E^2}$$

وكمـا فى المعادلة، فقد افترض الباحثـون أن معالم المجتمع غير معلومة وبالتالى تم اختيار نسـبة من المجتمع لتكون (٥٠٪) ويرمز لها بالرمز P. ويمكن لأى باحث أن يختار نسبة معينة حسب معرفته بمعالم المجتمع ولكن ينصح بأخذ نسبة (٥٠٪) لتعطى أكبر حجم ممكن للعينة. كما تم تحديد مستوى ثقة ليكون (٩٥٪) وعليه تكون القيمة الجدولية هى (١,٩٦) ويرمز لها بالرمز Z. كذلك حدد خطأ التقدير ويرمز له بالرمز E والذى يساوى (٠,٠٤) فى هذه الدراسة.

وبالتعويض بالقيم المفترضة، نحصل على حجم عينة الدراسة كالتالى:

$$n = \frac{(0.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.04)^2} = 550$$

وعليه فيكون حجم عينة الدراسة هو (٥٥٠)، حيث قام فريق البحث خلال أسبوعين بتوزيع (٥٥٠) استبانة على المراجعين لجهاز أمانة منطقة الرياض وللخمس عشرة بلدية التابعة لها فى مدينة الرياض، وذلك باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة على مراجعى البلديات والأمانة بمدينة الرياض، حيث تم تسليم الاستبانة مناولة لكل مراجع من المراجعين وذلك خلال الفترة المحددة لجمع البيانات. وقد تم معالجة مشكلة رفض المراجع المختار بطريقة عشوائية لتعبئة الاستبانة بمراجع آخر يتم اختياره عشوائياً.

وجاء توزيع الاستبانات على النحو التالى: (٤٧٠) استبانة للبلديات الفرعية حسب عدد المراجعين فى كل بلدية فى فترة التوزيع، وكان مخططاً أن يتم توزيع (٣٠) استبانة على كل بلدية بالتساوى، ألا أن عدد المراجعين فى بعض البلديات كان أقل من العدد المطلوب فى فترة التوزيع مما حدا بالباحثين إلى توزيع استبانات أكثر على بعض البلديات التى لديها عدد أكثر من المراجعين وذلك حسب عدد الأحياء التى تخدمها والكثافة السكانية فيها، كما تم توزيع (٨٠) استبانة على جهاز الأمانة. هذا وقد تم استبعاد (٤٤) استبانة لعدم الإجابة عن عدد من أسئلة الاستبانة، حيث بلغ عدد الاستبانات التى تم تحليلها (٥٠٦) استبانات، أى بمعدل استجابة بلغت (٩٢٪)، وهو معدل عال للاعتماد عليه.

طرق جمع البيانات:

اعتمد الباحثون فى جمع البيانات والمعلومات على طريقتين هما:

أولاً - الدراسات والكتب والبحوث التى تطرقت إلى موضوع الدراسة:

لقد تم الرجوع إلى عدد من الدراسات والكتب والبحوث والإحصاءات التى تطرقت إلى رضا المستفيدين، وكذلك البيانات والمعلومات التى تم الحصول عليها من أمانة مدينة الرياض والبلديات التابعة لها.

ثانياً - الاستبانة:

قام الباحثون بإعداد وتطوير استبانة من خلال الدراسات والاستبانات السابقة واستشارة ذوى الخبرة والاختصاص، وبناءً على ذلك تم تصميم استبانة واحدة لجميع المستفيدين من أمانة منطقة الرياض والبلديات الفرعية التابعة لها فى مدينة الرياض.

وتكونت الاستبانة من جزأين:

الجزء الأول: تكون من البيانات الأولية. (الشخصية والخدمية)

الجزء الثانى: تكون من (٥١) عبارة، ووضعت العبارات بمقياس (ليكرت الخماسى ذى النقاط الخمس) والهادف إلى قياس رضا المستفيدين من الخدمات البلدية، وكان المقياس على النحو التالى: (موافق بشدة) - (موافق) - (موافق بشكل متوسط) - (غير موافق) - (غير موافق بشدة). حيث أعطيت القيمة (٥) للإجابة عن موافق بشدة والقيمة (١) للإجابة عن غير موافق بشدة، وذلك بهدف المساعد على الإجابة عن أسئلة الدراسة، ومعرفة مدى رضا المستفيدين من الخدمات البلدية، وقد تم تقسيم العبارات إلى خمسة محاور رئيسية، وجاءت على النحو التالى:

محور موقع البلدية والمواقف ويشمل خمس عبارات من (١-٥).

محور البيئة الداخلية والإرشادات ويشمل سبع عبارات من (٦-١٣).

محور الإجراءات ويشمل ثلاث عشرة عبارة من (١٤-٢٦).

محور الموظفين وسلوكياتهم ويشمل أربع عشرة عبارة (٢٧-٤٠).

محور الوقت وقبول الاقتراحات ويشمل إحدى عشرة عبارة (٤١-٥١).

كما اشتملت الاستبانة على سؤال عن مصادر المشكلات وآخر عن الاقتراحات لحل تلك المشكلات، وسؤال أخير عن مستوى رضا المستفيدين بشكل عام عن خدمات البلدية.

اختبار وضوح العبارات واللغة وثبات الاستبانة:

- الصدق الظاهرى للاستبانة:

بعد إعداد الاستبانة فى شكلها النهائى تم توزيع (٢٥) استبانة على المتدربين فى معهد الإدارة العامة بالرياض (عينة استطلاعية) لاختبار وضوح وسلامة المعانى اللغوية فى الاستبانة، وتم إجراء بعض التعديلات على الاستبانة بناء على ذلك.

- ثبات الاستبانة:

تم عرض وتوزيع الاستبانة على (١٨) ثمانية عشر من أعضاء هيئة التدريب فى معهد الإدارة العامة فى مجال الإدارة والإحصاء واللغة العربية بهدف تحكيمها، وذلك باختبار ارتباط عبارات الاستبانة فى موضوع البحث وكذلك ارتباط كل عبارة مع المحور الذى تنتمى إليه، وقد تم تعديل الاستبانة بناءً على الملاحظات الواردة من المحكمين، ومن الأسئلة التى تم تعديلها السؤالين الخاصين بمصادر المشكلات والاقتراحات لحل المشكلات حيث كانا من الأسئلة المفتوحة، واقترح أغلبية المحكمين أن توضع بشكل أسئلة مغلقة وذلك بشكلها الحالى فى الاستبانة.

وعند تحليل بيانات العينة الاستطلاعية، تم استخراج قيمة (ألفا كرونباخ) لكل محور من محاور الدراسة والتى تعبر عن الاتساق الداخلى لإدارة جمع البيانات، حيث بلغ (٨٥٪)، وهذا يدل على ثبات مقياس الرضا كما هو فى الجدول أدناه:

المحور	ألفا كرونباخ
محور موقع البلدية والمواقف	٨٣٪
محور البيئة الداخلية والإرشادات	٨٥٪
محور الإجراءات	٦١٪
محور الموظفين وسلوكياتهم	٥٤٪
محور الوقت وقبول الاقتراحات	٧٠٪
ألفا كرونباخ لجميع المحاور	٨٥٪
الاتساق الداخلى	٨٥ وهى نسبة عالية

توزيع الاستبانة على أفراد العينة:

قام (٨) من مساعدى المدربين فى المعهد بتوزيع الاستبانات على المستفيدين فى الأمانة والبلديات الفرعية فى مدينة الرياض بحيث يقف مساعد المدرب عند مدخل مبنى البلدية ويقابل المراجع ويشرح له المهمة ويرشده إلى كيفية تعبئة الاستبانة، وقد شمل ذلك جميع البلديات الفرعية للأمانة فى مدينة الرياض وثلاث إدارات رئيسية فى الأمانة، وقد تم تخصيص يومين لكل بلدية وإدارة.

أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتاحة فى برنامج التحليل الإحصائى المعروف بـ (SPSS) لاستخراج البيانات الوصفية والتحليل الإحصائى باستخدام أسلوب المتوسط الحسابى، والانحراف المعيارى والنسب، وقد تم تحويل المقياس الخماسى على النحو التالى:

من ١,٠ إلى ١,٧٩٩٩ = غير موافق بشدة

و من ١,٨ إلى ٢,٥٩٩ = غير موافق.

من ٢,٦ إلى ٣,٣٩٩ = موافق بشكل متوسط.

ومن ٣,٤ إلى ٤,١٩٩ = موافق

ومن ٤,٢ إلى ٥ = موافق بشدة.

كما تم تحويل مقياس الرضا العام من (١- ١٠) إلى (١- ٥) بهدف توحيد مقياس الرضا مع مقياس بقية محاور الدراسة والذى هو (١- ٥)، (العمر، ١٤٢٥هـ، ص ١٢٦)، وذلك حسب المعادلة التالية:

طول الفئة: (الفرق بين أكبر وأصغر قيمة للمقياس ÷ عدد الفئات =

(١٠-١) ÷ ٥ = ٩÷ ٥= ١,٨

وبناء على ذلك جاءت الفئات على النحو التالى:

من ١,٠ - ٢,٧٩٩ = غير راضٍ تماما

من ٢,٨ - ٤,٥٩٩ = غير راضٍ

من ٤,٦ - ٦,٣٩٩ = راضٍ بشكل متوسط

من ٦,٤ - ٨,١٩٩ = راضٍ

من ٨,٢ - ١٠ = راضٍ تماما.

تجدر الإشارة إلى أن الرضا عن الخدمات البلدية، قد تم تقسيمه إلى خمسة محاور كما بينته أداة جمع البيانات بالإضافة إلى مستوى الرضا العام عن تلك الخدمات.

ولعل من الصعوبات التى يواجهها الباحث عند الرغبة فى عرض تحليل البيانات الوصفية باستخدام قيم الوسط الحسابى والانحراف المعيارى هى قدرته على تحديد قيمة قطعية عندها يمكنه القول بأن مفردات البحث تميل مثلاً إلى موافق أو موافق جداً عن محتوى العامل أو الأثر أو الحل. ولعل الطريقة الصحيحة هى أن يقوم الباحث بحساب المدى أولاً وهو فى هذه الحالة (أكبر قيمة - أصغر قيمة فى مقياس ليكرت الذى تم استخدامه = ٥- ١=٤)، ثم يتم تحديد طول الخلية عن طريق قسمة المدى على عدد خلايا المقياس(أى ٥/٤ = ٠,٨٠)، بعد ذلك نقوم بإضافة طول الخلية إلى أصغر قيمة فى المقياس (وهى واحد) للحصول على الحد الأعلى للخلية وهكذا حتى نصل إلى الحدود الدنيا والعليا لكل خلية" (العمر،١٤٢٥هـ). وبناء على ذلك فإن أى:

١ - وسط حسابى تقع قيمته بين (١ -١,٨٠) يصنف فى الخلية غير راض تماماً.

٢ - وسط حسابى تقع قيمته بين (١,٨٠ - ٢,٦٠) يصنف فى الخلية غير راض.

٣ - وسط حسابى تقع قيمته بين (٢,٦٠ - ٣,٤٠) يصنف فى الخلية راض بشكل متوسط.

٤ - وسط حسابى تقع قيمته بين (٣,٤٠ - ٤,٢٠) يصنف فى الخلية راض.

٥- وسط حسابى تقع قيمته بين (٤,٢٠- ٥) يصنف فى الخلية راض تماماً.

وفضلاً عن ذلك نجد فى كثير من المواقف أن الباحث يحتاج إلى أن يقرر ما إذا كانت النسبة العظمى موافقة على محتوى العامل أو الأثر أو الحل، وعند حساب نسبة الموافقة على هذه العبارة يجد الباحث نفسه فى حرج فى القول بأن غالبية مفردات البحث توافق على محتوى العامل أو الأثر أو الحل خصوصاً إذا كانت نسبة الموافقة مثلاً بين (٥١ -٥٩٪). وهنا يبرز السؤال لدى الباحث ما هو عدد المجيبين أو ما هى النسبة التى عندها أتمكن من الحكم بأن الغالبية موافقة على محور معين؟

ونظراً لأننا نبحث عن العدد الذى يجب أن يزيد عن (٥٠٪) من المجيبين لكى نقرر بأن الغالبية موافقة على محتوى العامل أو الأثر أو الحل فتعد النسبة (P) تساوى (٥٠٪) وتكون النسبة المكملة (q) تساوى (٥٠٪) أيضاً وذلك بالاستفادة من تقريب ذي الحدين بالتوزيع الطبيعى ذى المتغير المعيارى حيث مستوى الثقة (٩٥٪) والقيمة المعيارية (Z) المعادلة له فى اتجاه واحد هى: (١,٦٤٥) (العمر،١٤٢٥هـ).. فيمكن تحديد النسبة المطلوبة للحكم على اتجاهات المجيبين فى هذا البحث بالمعادلة التالية:

$$X = (NP) + Z\sqrt{NPQ}$$

حيث:

X = تمثل النسبة المطلوبة للحكم على اتجاهات المجيبين.

N = حجم العينة (٥٥٠)

وبالتطبيق على هذه المعادلة لهذا البحث تكون على النحو التالى:

$$X = (234)\,(0.5) + 1.645\sqrt{550\,(0.5)\,(0.5)} = 294.3$$

وعليه تكون النسبة المطلوبة للحكم بأن غالبية المجيبين (المستفيدين) موافقين على عبارات ومحاور الدراسة، ومصادر المشكلات والحلول المقترحة لمعالجة تلك المشكلات، وكذلك الرضا العام عن الخدمات البلدية هى (٥٥٠/٢٩٤,٣= ٥٣,٥٪)، أى كلما كانت نسبة الرضا (٥٣,٥٪) فأقل فإن غالبية المستفيدين غير راضين، وكلما كانت نسبة الرضا أكثر من (٥٣,٥٪) فإن غالبية المستفيدين راضون.

وكما يجب أن نلاحظ أيضاً أن بعض الباحثين يقوم بتحويل الوسط الحسابى لإجابات أفراد البحث على عبارة ما من عبارات الاستبانة التى استخدم فيها المقياس الترتيبى (١= غير موافق إطلاقاً، ٢= غير موافق، ٣= غير متأكد، ٤= موافق ٥= موافق تماماً)- كما هو الحال فى الاستبانة المعدة لتحليل الرضا عن خدمات البلديات إلى نسبة مئوية، فيقوم البعض (من الباحثين) بقسمة الوسط الحسابى على أكبر قيمة فى المقياس وهذا خطأ شائع (العمر،١٤٢٥هـ)، فالصحيح هو تحويل الوسط الحسابى إلى نسبة مئوية باستخدام المعادلة التالية:

$$Percentage = \frac{(\text{mean}-1)\,100}{\text{Range}}$$

ولشـــرح المعادلة السابقة نحول المتوسطات الحســـابية إلى نسبة مئوية من خلال التبسيط التالى للمعادلة:

النسبة = (الوسط الحسابى –١) ÷ مدى المقياس × ١٠٠ =

(الوسط الحسابى –١) ÷ (٥–١) × ١٠٠

والســـبب فى اســـتخدام المعادلة هو أن المقياس الترتيبى قـــد بدأ من الرقم (٥)، وليس من الصفر، فى حين أن النسبة المئوية تبدأ من الصفر إلى (١٠٠). وعليه نفيد بأننا فى هذه الدراســـة سوف نقوم بتحويل الأوساط الحســـابية إلى نسب مئوية بناء على المعادلة سابقة الذكر.

كمـــا تم اســـتخدام تحليل التباين اختبار (ف)، وكذلـــك اختبار (ت) لقياس مدى الرضا لدى المستفيدين عن محاور الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والخدمية.

الفصل الخامس
تحليل البيانات والإجابة
عن تساؤلات الدراسة

أولاً: التحليل الوصفى للبيانات:

يشمل التحليل الوصفى للبيانات الأولية الخاصة بالخدمة والخصائص الشخصية لأفراد العينة وكذلك نسبة الرضا عن محاور الدراسة وهى على النحو التالى:

أ. البيانات الخاصة بالخدمة:

١. اسم البلدية:

يوضح الجدول رقم (٨) فى الجزء الخاص بأسماء البلديات وعدد المستفيدين الذين شملتهم الدراسة، أن بلدية النسيم كانت أكثر عدداً (٥٥ مستفيداً) أى (١٠,٩٪)، فى حين كانت بلدية العريجاء أقل عدداً (١١ مستفيداً) أى ما نسبته (٢,٢٪)، ويرجع التفاوت بين أعداد المستفيدين فى كل بلدية إلى الفترة التى تمت بها الدراسة وإلى التعاون من المستفيدين أنفسهم لتعبئة الاستبانة.

جدول رقم (٨)

البيانات الخاصة بالخدمة

الرقم	المتغير	الاسم أو الخدمة	التكرار	النسبة
١	اسم البلدية أو الإدارة	النسيم	٥٥	١٠,٩٪
		الروضة	٤٢	٨,٣٪
		السلى	٤٤	٨,٧٪
		العليا	٣٠	٥,٩٪
		الشمال	٢٨	٥,٥٪
		الملز	٣٥	٦,٩٪
		المعذر	١٨	٣,٦٪
		البطحاء	٣٢	٦,٣٪
		منفوحة	٢٨	٥,٥٪
		عتيقة	٢٠	٤,٠٪
		الديرة	٢٩	٥,٧٪
		الجنوب	٣٠	٥,٩٪
		عرقة	١٦	٣,٢٪
		العريجاء	١١	٢,٢٪

تابع جدول (٨)

		الحائر	١٣	٪٢,٦
		إدارة الأراضى	٣٣	٪٦,٥
		إدارة الراحة والسلامة	٩	٪١,٨
		إدارة صحة البيئة	٣٣	٪٦,٥
		المجموع	٥٠٦	٪١٠٠
٢	نوع الخدمة	رخصة بناء	٩٢	٪١٨,٦
		رخصة فتح محل	٢٠٦	٪٤١,٦
		منحة أرض	٢٧	٪٥,٥
		معاملات صحية	٤٠	٪٨,١
		تجديد رخصة	٥٠	٪١٠,١
		معاملات أخرى	٥١	٪١٠,٣
		رخص أخرى	٢٩	٪٥,٩
		المجموع	٤٩٥	٪١٠٠,٠
٣	عدد مرات المراجعة	مرة واحدة	١١٨	٪٢٣,٧
		مرتين	١٢٤	٪٢٤,٩
		ثلاث مرات	٨٥	٪١٧,١
		أربع مرات	٧١	٪١٤,٣
		أكثر من أربع مرات	٩٩	٪١٩,٩
		المجموع	٤٩٧	٪١٠٠,٠
٤	الوقت المستغرق بالأيام	من يوم إلى ثلاثة أيام	١٩٠	٪٤٦,٦
		من أربعة أيام إلى ستة أيام	٩٥	٪٢٣,٣
		من أسبوع إلى أقل من شهر	٨٧	٪٢١,٣
		أكثر من شهر	٣٦	٪٨,٨
		المجموع	٤٠٨	٪١٠٠,٠
٥	طريقة مراجعة البلدية	بشكل شخصى	٤٠٣	٪٨١,١
		معقب	٩٤	٪١٨,٩
		المجموع	٤٩٧	٪١٠٠,٠
٦	وقت مراجعة البلدية	من ٨ إلى ١٠ صباحاً	٢١٤	٪٤٣,١
		من ١٠ إلى ١٢ ظهراً	٢١٢	٪٤٢,٧
		من ١٢:٣٠ إلى ٢ ظهراً	٧٠	٪١٤,١
		المجموع	٤٩٦	٪١٠٠,٠

٢. نوع الخدمة:

يوضح الجدول رقم (٨) فى الجزء الخاص بنوع الخدمة أن عينة الدراسة قد شملت (٤٩٥) مستفيداً تنوعت الخدمة التى جاءوا من أجل إنجازها، فجاءت رخص فتح محل بأعلى عدد (٢٠٦) من أفراد العينة أى ما نسبته (٤١,٦٪) من بين الخدمات الأخرى، وجاءت رخص أخرى الأقل عدداً (٢٩) أى ما نسبته (٥,٩٪)، وتشمل (رخصة تسوير، رخصة مزاولة مهنة، رخصة حفريات، ورخصة لوحة دعاية).

٣. عدد مرات المراجعة :

يوضح الجدول رقم (٨) فى الجزء المتعلق بعدد مرات المراجعة أن عينة الدراسة قد شملت (٤٩٧) مستفيداً توزعوا على عدد مرات المراجعة ما بين مرة إلى أكثر من أربع مرات، حيث إن المراجعين لمرة واحدة قد بلغ عددهم (١١٨) أى ما نسبته (٢٣,٧٪)، فى حين الذين راجعوا لثلاث مرات قد بلغ عددهم (٨٥) أى ما نسبته (١٧,١٪)، وأربع مرات (٧١) أى ما نسبته (١٤,٣٪)، وأكثر من أربع مرات (٩٩) أى ما نسبته (١٩,٩٪)، وبلع العدد الأكبر وهو (١٢٤) مستفيداً راجعوا البلدية لمرتين أى ما نسبته (٢٤,٩٪) وهى الأكثر نسبة من أفراد العينة.

٤. الوقت المستغرق بالأيام:

يوضح الجدول رقم (٨) فى الجزء المتعلق بالوقت المستغرق بالمراجعة بالأيام أن عينة الدراسة قد شملت (١٩٠) راجع البلدية من يوم إلى ثلاثة أيام، أى ما نسبتهم (٤٦,٦ ٪)، وأن (٩٥) راجعوا البلدية من أربعة أيام إلى ستة أيام، أى ما نسبتهم (٢٣,٣٪)، و(٨٧) راجعوا البلدية من أسبوع إلى أقل من شهر، أى ما نسبتهم (٢١,٣٪)، و(٣٦) راجعوا البلدية من شهر فأكثر، أى ما نسبتهم (٨,٨٪). ويتضح من ذلك أن أغلبية المراجعين هم من راجع البلدية أقل من ثلاثة أيام .

٥. طريقة مراجعة البلدية:

يوضح الجدول رقم (٨) فى الجزء المتعلق بطريقة مراجعة البلدية أن عينة الدراسة قد شملت (٤٠٣) بشكل شخصى أى ما نسبتهم (٨١,١٪) و (٩٤) معقباً أى ما نسبتهم (١٨,٩٪)، أى أن الأكثر نسبة وهى (٨١,١٪) من بين أفراد العينة راجعوا البلدية بشكل شخصى.

٦. وقت مراجعة البلدية:

يوضح الجدول رقم (٨) في الجزء المتعلق بوقت مراجعة البلدية أن عينة الدراسة قد شملت (٢١٤) مستفيداً راجعوا البلدية من الساعة الثامنة صباحاً حتى العاشرة صباحاً ونسبتهم (٤٣,١٪)، و(٢١٢) راجع البلدية من الساعة العاشرة إلى الثانية عشرة والنصف، ونسبتهم (٤٢,٧٪)، فى حين راجع البلدية (٧٠) مستفيداً من الساعة الثانية عشرة إلى الثانية ظهراً، حيث بلغت نسبتهم (١٤,١٪)، ويتضح من الجدول أن غالبية المستفيدين يفضلون مراجعة البلدية ما بين الثامنة صباحاً والعاشرة صباحاً.

ب. الخصائص الشخصية:

١. المؤهل العلمى:

يوضح الجدول رقم (٩) فى الجزء المتعلق بالمؤهل العلمى أن عينة الدراسة قد شملت (١٢٠) مستفيداً يحمل أقل من الشهادة الثانوية (٢٣,٩٪)، و(١٧٩) مستفيداً من حاملى الشهادة الثانوية (٣٥,٦٪)، و(٤٦) مستفيداً يحمل دبلوماً متوسطاً (٩,١٪)، وبلغ عدد المستفيدين الحاصلين على البكالوريوس (١١٩) مستفيداً (٢٣,٧٪)، أما عدد الحاصلين على دبلوم عال فقد بلغ عددهم (٢١) مستفيداً أى (٤,٢٪)، وبلغ عدد الحاصلين على ماجستير فأكثر (١٢) أى (٢,٤٪). ويتضح من الجدول أن أغلبية العينة كانت من المستفيدين الحاصلين على الشهادة الثانوية حيث بلغ عددهم (١٧٩) مستفيداً أى أكثر نسبة وهى (٣٥,٦٪) من بين أفراد العينة.

جدول رقم (٩)

البيانات الشخصية

الرقم	المتغير	الاسم أو الخدمة	التكرار	النسبة
١	المؤهل العلمى	أقل من الثانوية	١٢٠	٢٣,٩٪
		الثانوية	١٧٩	٣٥,٦٪
		دبلوم متوسط	٤٦	٩,١٪
		بكالوريوس	١١٩	٢٣,٥٪
		دبلوم عال	٢١	٤,٢٪

تابع جدول (٩)

		ماجستير فأكثر	١٢	٢,٤٪
		أخرى	٦	١,٢٪
		المجموع	٥٠٣	١٠٠,٠٪
٢	العمر	٢٠ سنة فما دون	٢٦	٥,٢٪
		من ٢١ إلى ٣٠ سنة	٢١٥	٤٣,٠٪
		من ٣١ إلى ٤٠ سنة	١٥٧	٣١,٤٪
		من ٤١ إلى ٥٠ سنة	٦٩	١٣,٨٪
		من ٥١ فأكثر	٣٣	٦,٦٪
		المجموع	٥٠٠	١٠٠,٠٪
٣	العمل الحالى	موظف مدنى	٩٨	١٩,٤٪
		موظف فى القطاع الخاص	١٠٠	١٩,٨٪
		متسبب	٢٠١	٣٩,٩٪
		عسكرى	٤٩	٩,٧٪
		طالب	٢٢	٤,٤٪
		متقاعد	١٠	٢,٠٪
		رجل أعمال	١١	٢,٢٪
		أخرى	١٣	٢,٦٪
		المجموع	٥٠٤	١٠٠,٠٪
٤	الحالة الاجتماعية	متزوج	٣٥٧	٧١,٥٪
		أعزب	١٤٢	٢٨,٥٪
		المجموع	٤٩٩	١٠٠,٠٪

٢. العمر:

يوضح الجدول رقم (٩) فى الجزء المتعلق بالعمر بأن عينة الدراسة قد شملت (٢٦) مستفيداً بلغ عمرهم أقل من عشرين عاما (٢,٥٪) و(٢١٥) مستفيداً ممن تقع أعمارهم من ٢١ سنة إلى ٣٠ سنة (٤٣,٠٪)، و(١٥٧) مستفيداً تقع أعمارهم ما بين ٣١ إلى ٤٠ سنة (٣١,٤٪) وبلغ عدد المستفيدين ممن تقع أعمارهم ما بين ٤١ إلى ٥٠

سـنة (٦٩) مستفيداً (١٣,٨٪)، أما عدد المستفيدين الذين تقع أعمارهم ما بين ٥١ فأكثر فقد بلغ (٣٣) مستفيداً أى (٦,٦٪)، ومن الجدول يتضح أن أغلبية العينة كانت من المستفيدين الذين تقع أعمارهم ما بين ٢١ سنة إلى ٣٠ سنة حيث بلغ عددهم (٢١٥) مستفيداً أى أعلى نسبة وهى (٤٣,٠٪) من بين أفراد العينة.

٣. طبيعة العمل الحالى:

يوضح الجدول رقم (٩) فى الجزء المتعلق بطبيعة العمل الحالى أن عينة الدراسة قد شملت (٩٨) موظفاً مدنياً (١٩,٤٪) و(١٠٠) موظف فى القطاع الخاص (١٩,٨٪)، و(٢٠١) متسبب (٣٩,٩٪) و(٤٩) عسكرياً (٩,٧٪)، و(٢٢) طالباً (٤,٤٪)، و(١٠) متقاعدين (٢,٠٪) و(١١) رجل أعمال (٢,٢٪). ويتضح أن طبيعة العمل الأكثر من المستفيدين كانت متسبباً (٢٠١) أى أكثر نسبة وهى (٣٩,٩٪) من بين أفراد العينة.

٤. الحالة الاجتماعية:

يوضح الجدول رقم (٩) فى الجزء المتعلق بالحالة الاجتماعية لأفراد العينة أن عينة الدراسة قد شملت (٣٥٧) متزوجاً (٧١,٥٪) و(١٤٢) أعزب (٢٨,٥٪)، ومن الجدول يتضح أن أغلبية العينة كانت من المتزوجين حيث بلغ عددهم (٣٥٧) مستفيداً أى أكثر نسبة وهى (٧١,٥٪) من بين أفراد العينة.

ثانياً - تحليل البيانات للإجابة عن تساؤلات الدارسة:

ولتحقيق أهداف الدراسة سوف يتم الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وسوف يتم عرض نتائج مستوى رضا المستفيدين حول محاور الدراسة الخمسة التى تشمل: (الموقع والمواقف، البيئة الداخلية والإرشادات، الإجراءات، الموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات).

هذا وقد صنفت إجابات أفراد العينة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسى، ونسبة الرضا عن كل عبارة، وذلك بهدف التعرف على مدى رضا المستفيدين من الخدمات البلدية فى أمانة منطقة الرياض والبلديات التابعة لها فى مدينة الرياض عن كل محور وعلى العبارات التى يتكون منها.

أولاً - رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية:

جدول رقم (١٠)

محاور الدراسة ونسبة الرضا عن كل محور

	المقياس المحور	التكرار والنسبة	موافق تماماً	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	نسبة الرضا	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	موقع البلدية والمواقف	ت	١٣٢	١١٥	٩٨	٨٤	٤٥	٣,٤٣	١,٣١	٦٠,٨	٤٦,٤	٠,٠٠٠
		٪	٢٧,٨	٢٤,٣	٢٠,٧	١٧,٧	٩,٥					
٢	البيئة الداخلية والإرشادات	ت	١٠٥	٩٩	١٤٩	٦٩	٢٤	٣,٤٣	١,١٦	٦٠,٨	٩٦,٢	٠,٠٠٠
		%	٢٣,٥	٢٢,٢	٣٣,٤	١٥,٥	٥,٤					
٣	الإجراءات	ت	١٣	٩١	٢١٨	٨٣	٢	٣,٠٧	٠,٧٦	٥١,٨	٣٦٥,٣	٠,٠٠٠
		٪	٣,٢	٢٢,٤	٥٣,٥	٢,٤	٠,٥					
٤	الموظفون وسلوكياتهم	ت	٦٨	١٣٧	١٥١	٦٢	١٤	٣,٤٢	١,٠٢	٦٠,٥	١٤٩,٤	٠,٠٠٠
		٪	١٥,٧	٣١,٧	٣٥,٠	١٤,٤	٣,٢					
٥	الوقت والاقتراحات	ت	٢٤	١٠٤	٢١٩	٧٩	٨	٣,١٣	٠,٨٣	٥٣,٣	٣٢٢,٤	٠,٠٠٠
		٪	٥,٥	٢٤,٠	٥٠,٥	١٨,٢	١,٨					
	مستوى الرضا العام عن المحور فى المتوسط							٣,٢٩	٠,٦٦	٥٧,٣		

يتضح من الجدول رقم (١٠) بأن نسبة رضا المستفيدين عن محور الإجراءات هو الأقل حيث بلغت (٥١,٨ ٪)، يليها محور الوقت والاقتراحات حيث بلغ (٥٣,٣٪)، وبذلك يكون أغلبية المستفيدين غير راضين عن محور الإجراءات ومحور الوقت والاقتراحات، أما محور الموظفين وسلوكياتهم فقد بلغت نسبة رضاهم (٦٠,٥٪)، ثم موقع البلدية والمواقف وكذلك البيئة الداخلية والإرشادات حيث بلغت نسبة الرضا لكن منهما (٦٠,٨٪)، وبلغت نسبة رضا المستفيدين عن كل محاور الدراسة مجتمعة (٥٧,٣٪)، وهذا يدل على أن غالبية المستفيدين راضون عن محاور الدراسة مجتمعة.

كما يبين اختبار مربع كاى (Chi-Square2) إلى وجود اختلاف فى نسب الإجابة لجميع المحاور عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين درجات الموافقة لكل محور من محاور الدراسة مما يعنى حسن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

١. محور الرضا عن الموقع والمواقف:

يتكـــون محور الرضا عن الموقع والمواقف من خمســـة عبارات وقد صنفت إجاباتها وفق مقياس ليكرت الخماسى، ونسبة الرضا عن كل عبارة، ويوضح الجدول رقم (١١) اســـتجابات عينة الدراسة على هذه العبارات، وتباينت نسبة الرضا عن كل عبارة وبلغ أعلى متوســـط حســـابى (٣,٨٢)، حيث جاءت نسبة الرضا عن العبارة الأولى «سهولة الوصـــول إلى موقـــع البلدية من الأحياء التى تخدمها»، فـــى المرتبة الأولى (٧٠,٤٪)، تليها العبارة رقم (٥) «يوجد مواقف مناســـبة فى الشوارع القريبة من البلدية»، بنسبة (٦٢,٩٪)، ثم العبارة رقم (٤) «أشـــعر بالأمان عند ترك سيارتى فى المواقف الخاصة بالبلدية» بنســـبة (٥٥,٦٪)، والعبارة رقم (٢) «توفر الأمانة /البلدية مواقف ســـيارات كافيـــة خاصـــة بالمراجعين فى مبنى البلدية» بنســـبة (٤٩,٤٪)، ثـــم العبارة رقم (٣) المواقف التابعة للبلدية منظمة ويســـهل الدخول إليها والخروج منها» بنسبة (٤٨,٩٪)، أما نســـبة الرضـــا على هذا المحور فقد بلغت (٦٠,٨٪). كمـــا يبين اختبار مربع كاى وجود اختلاف فى نسب الإجابة لجميع فقرات المحور عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين درجات الموافقة لكل فقرة من فقرات محور الموقع والمواقف مما يعنى حســـن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١١)

العبارات التى تتعلق بموقع البلدية والمواقف

	المقياس / العبارة	التكرار والنسبة	موافق تماما	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	نسبة الرضا	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	سهولة الوصول إلى موقع البلدية من الأحياء التى تخدمها	ت	٢٢٥	١١٦	٥٩	٤٦	٥٥	٣,٨٢	١,٣٨	٧٠,٤	٢٢٤,٦	٠,٠٠٠
		٪	٤٤,٥	٢٢,٩	١١,٧	٩,١	١٠,٩					
٢	توفر البلدية مواقف سيارات كافية خاصة بالمراجعين فى مبنى البلدية	ت	١٢٨	٩١	٦٥	٧٦	١٤١	٢,٩٨	١,٥٨	٤٩,٤	٤٣,٤	٠,٠٠٠
		٪	٢٥,٣	١٨,٠	١٢,٨	١,٥	٢٧,٩					

تابع جدول (١١)

٣	المواقف التابعة للبلدية منظمة ويسهل الدخول إليها والخروج منها	ت	١١٣	٩٦	٦٥	٩٤	١٢٧	٢,٩٥	١,٥٢	٤٨,٩	٢١,٩	٠,٠٠٠
		٪	٢٢,٣	١٩,٠	١٢,٨	١٨,٦	٢٥,١					
٤	أشعر بالأمان عند ترك سيارتى فى المواقف الخاصة بالبلدية	ت	١٤١	١٠٩	٨١	٤٧	١١٦	٣,٢٣	١,٥٣	٥٥,٦	٥٢,٤	٠,٠٠٠
		٪	٢٧,٩	٢١,٥	١٦	٩,٣	٢٢,٩					
٥	يوجد مواقف مناسبة بالشوارع القريبة من البلدية	ت	١٥٨	١٥١	٥٠	٧٣	٦٨	٣,٥٣	١,٤١	٦٢,٩	١٠٢,٢	٠,٠٠٠
		٪	٣١,٢	٢٩,٨	٩,٩	١٤,٤	١٣,٤					
مستوى الرضا العام عن المحور فى المتوسط								٣,٤٣	١,٣١	٦٠,٨		

٢. محور الرضا عن البيئة الداخلية والإرشادات:

يتكـون محور الرضا عن البيئة الداخلية والإرشـادات من ثمانى عبارات ويوضح الجدول رقم (١٢) استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات، وتباينت نسبة الرضا عن كل عبارة، وبلغ أعلى متوسـط حسـابى (٣,٨٠) حيث جاءت نسـبة الرضا عن العبارة رقم (٥) «يتقيد الموظف باسـتلام وتسليم المعاملات حسب الدور»، فى المرتبة الأولـى (٦٩,٩٪)، تليها العبارة رقم (١) «يوجد صالة انتظار نظيفة وأماكن للجلوس» بنسـبة (٦٣,٢٪)، ثم العبارة رقم (٦) «يوجد لوحة إرشـادات واضحة فى مكان بارز داخل المبنى»، بنسبة (٦١,٧٪)، ثم العبارة رقم (٤) «يوجد مكان انتظار لدى الوحدات الإداريـة بالبلدية داخل المبنى» بنسـبة (٦٠,٨٪)، تليها العبارة رقم (٢) «يوجد صالة انتظار مكيفة» بنسبة (٥٨,٢٪)، ثم العبارة رقم (٧) «مبنى البلدية من الداخل والخارج يعطى انطباعاً جيداً» بنسـبة (٥٧,٩٪)، وجـاءت العبارة رقم (٣) «يوجد دورات مياه نظيفة للمراجعين» بنسـبة (٥٥,٧٪)، أما العبارة رقم (٨) «يمكن معرفة المسـتندات المطلوبـة عـن طريق الاتصال هاتفيـاً بالبلدية» فقد جاءت فـى الترتيب الأخير من حيث نسبة الرضا حيث بلغت (٤١,٣٪)، أما نسبة الرضا على هذا المحور فقد بلغت (٦٠,٨٪).

ويبين اختبار مربع كاى وجود اختلاف فى نسب الإجابة لجميع فقرات المحور عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين درجات الموافقة لكل فقرة من فقرات محور البيئة الداخلية والإرشادات مما يعنى حسن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١٢)

العبارات التى تتعلق بالبيئة الداخلية والإرشادات

	المقياس العبارة	التكرار والنسبة	موافق تماما	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	نسبة الرضا	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	يوجد صالة انتظار نظيفة وأماكن للجلوس	ت	١٥١	١٥٣	٦٠	٧٩	٥٦	٣,٥٣	١,٣٦	٦٣,٢	٩٤,١	٠,٠٠٠
		٪	٢٩,٨	٣٠,٢	١١,٩	١٥,٦	١١,١					
٢	يوجد صالة انتظار مكيفة	ت	١٤١	١١٤	٩٢	٨٠	٧٥	٣,٣٣	١,٤١	٥٨,٢	٢٩,٥	٠,٠٠٠
		٪	٢٧,٩	٢٢,٥	١٨,٢	١٥,٨	١٤,٨					
٣	يوجد دورات مياه نظيفة للمراجعين	ت	١١٥	٨٠	١٨٠	٤٩	٧٣	٣,٢٣	١,٣١	٥٥,٧	١٠٤,١	٠,٠٠٠
		٪	٢٢,٧	١٥,٨	٣٥,٦	٩,٧	١٤,٤					
٤	يوجد مكان انتظار لدى الوحدات الإدارية بالبلدية داخل المبنى	ت	١٢٧	١٢٥	١٢٣	٦٢	٥٢	٣,٤٤	١,٢٩	٦٠,٨	٥٧,٣	٠,٠٠٠
		٪	٢٥,١	٢٤,٧	٢٤,٣	١٢,٣	١٠,٣					
٥	يتقيد الموظف باستلام وتسليم المعاملات حسب الدور	ت	١٩٢	١٣٥	٨١	٣٩	٤٤	٣,٨٠	١,٢٨	٦٩,٩	١٧٢,٠	٠,٠٠٠
		٪	٣٧,٩	٢٦,٧	١٦,٠	٧,٧	٨,٧					
٦	يوجد لوحة إرشادات واضحة فى مكان بارز داخل المبنى	ت	١٦١	١٢٥	٦٦	٧٠	٧٢	٣,٤٧	١,٤٤	٦١,٧	٧٢,٧	٠,٠٠٠
		٪	٣١,٨	٢٤,٧	١٣,٠	١٣,٨	١٤,٢					
٧	مبنى البلدية من الداخل والخارج يعطي انطباعا جيدا	ت	١٢٨	١٤١	٧٥	٦٩	٨٥	٣,٣٢	١,٤٣	٥٧,٩	٤٢,٩	٠,٠٠٠
		٪	٢٥,٣	٢٧,٩	١٤,٨	١٣,٦	١٦,٨					
٨	يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق الاتصال هاتفياً بالبلدية	ت	٦٩	٥٨	١٤٥	٧٣	١٤٧	٢,٦٥	١,٣٨	٤١,٣	٧٨,٠	٠,٠٠٠
		٪	١٣,٦	١١,٥	٢٨,٧	١٤,٤	٢٩,١					
	مستوى الرضا العام عن المحور فى المتوسط							٣,٤٣	١,١٦	٦٠,٨		

٣. محور الرضا عن الإجراءات:

يتكون محور الرضا عن الإجراءات (الجدول رقم ١٣) من ثلاث عشرة عبارة وكانت استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات مختلفة، وتباينت نسبة الرضا عن كل عبارة، وبلغ أعلى متوسط حسابى (٤,٢٢)، حيث جاءت نسبة الرضا عن العبارة رقم (٣) «لا أتابع معاملتى بنفسى بين الوحدات الإدارية بالبلدية»، (٨٠,٨٪)، فى المرتبة الأولى، تليها العبارة رقم (١١) «من المناسب وجود مندوبين من الجهات الحكومية المرتبطة بالبلدية فى مبنى البلدية» حيث بلغت نسبتها (٨٠,٠٪)، ثم العبارة رقم (٧) «بيانات النماذج التى قمت بتعبئتها مفهومة وواضحة» حيث بلغت نسبتها (٧٦,٧٪)، ثم العبارة رقم (١) «الإجراءات التى تمت على معاملتى طويلة» حيث بلغت نسبتها (٥٩,٠٪)، ثم العبارة رقم (١٠) «ارتباط معاملتى بجهات حكومية أخرى أدى إلى تأخرها» حيث بلغت نسبتها (٥٨,٩٪)، ثم جاءت العبارة رقم (١٢) «تم استخدام الحاسب الآلى فى إنجاز معاملتى»، حيث بلغت نسبتها (٥٨,٣٪)، وبعدها جاءت العبارة رقم (٩) «شروط الحصول على الخدمة صعبة»، حيث بلغت نسبتها (٥٣,٦٪)، ثم تليها العبارة رقم (٢) «المستندات والأوراق المطلوبة لإنهاء معاملتى كثيرة وغير لازمة»، حيث بلغت نسبتها (٥١,٥٪)، ثم جاءت العبارة رقم (٤) «تنجز معاملتى بسرعة دون تعقيد»، حيث بلغت نسبتها (٥٠,١٪)، ثم العبارة رقم (١٣) «يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق موقع البلدية على الإنترنت»، حيث بلغت نسبتها (٤٨,٠٪)، تم تلتها العبارة رقم (٥)» الإجراءات التى تمت على معاملتى قصيرة»، حيث بلغت نسبتها (٤٧,٩٪)، ثم تلتها العبارة رقم (٦) «لا أحتاج إلى تقديم معروض لطلب الحصول على الخدمة»، حيث بلغت نسبتها (٤٤,٣٪)، تم جاءت العبارة رقم (٨) «استغرقت عملية تعبئة النماذج وقتاً طويلا»، حيث بلغت نسبتها (٣٩,٩٪)، وبلغ معدل الرضا العام عن هذا المحور (٥١,٨٪)، وهذا يدل على أن أغلبية المستفيدين غير راضين عن هذا المحور. كما يبين اختبار مربع كاى إلى وجود اختلاف فى نسب الإجابة لجميع فقرات المحور عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين درجات الموافقة لكل فقرة من فقرات محور الإجراءات مما يعنى حسن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١٣)

العبارات التى تتعلق بالإجراءات

	المقياس العبارة	التكرار والنسبة	موافق تماما	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	نسبة الرضا	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	الإجراءات التى تمت على معاملتى طويلة	ت	٦٨	٩١	٧٥	١١٨	١٤٤	٢,٢٦	١,٣٨	٥٩,٠	٤٠,٢	٠,٠٠٠
		٪	١٣,٤	١٨	١٤,٨	٢٣,٣	٢٨,٥					
٢	المستندات والأوراق المطلوبة لإنهاء معاملتى كثيرة وغير لازمة	ت	٨٣	١٢٣	٨٠	٩٩	١١٠	٢,٩٤	١,٤٢	٥١,١	١٣,٣	٠,٠٠٠
		٪	١٦,٤	٢٤,٣	١٥,٨	١٩,٦	٢١,٧					
٣	لا أتابع معاملتى بنفسى بين الوحدات الإدارية بالبلدية	ت	٢٣	٣٠	٣١	١٣٥	٢٧٧	١,٧٦	١,١١	٨٠,٨	٤٨٥,٣	٠,٠٠٠
		٪	٤,٥	٥,٩	٦,١	٢٦,٧	٥٤,٧					
٤	تنجز معاملتى بسرعة دون تعقيد	ت	١١٣	١٠٣	٧٥	٩٦	١١٣	٣,٠١	١,٤٩	٥٠,١	٩,٨	٠,٠٠٠
		%	٢٢,٣	٢٠,٤	١٤,٨	١٩	٢٢,٣					
٥	الإجراءات التى تمت على معاملتى قصيرة	ت	١٠٢	٩٨	٦٦	١٠٣	١١٩	٢,٩٢	١,٤٩	٤٧,٩	١٥,٤	٠,٠٠٠
		٪	٢٠,٢	١٩,٤	١٣	٢٠,٤	٢٣,٥					
٦	أحتاج إلى تقديم معروض لطلب الحصول على الخدمة	ت	١٣١	١٠١	١٠٤	٦١	٩٥	٣,٢٣	١٠٤٦	٤٤,٣	٢٥,٥	٠,٠٠٠
		%	٢٥,٩	٢٠	٢٠,٦	١٢,١	١٨,٨					
٧	بيانات النماذج التى قمت بتعبئتها مفهومة وواضحة	ت	٢١	٣١	٦٦	١٥٥	٢٢٧	١,٩٣	١,١٠	٢٣,١	٣١٣,١	٠,٠٠٠
		٪	٤,٢	٦,١	١٣	٣٠,٦	٤٤,٩					
٨	استغرقت عملية تعبئة النماذج وقتاً طويلاً	ت	١٢٤	١٤٠	٩٧	٧١	٦٠	٣,٤٠	١,٣٣	٣٩,٩	٤٦,٩	٠,٠٠٠
		٪	٢٤,٥	٢٧,٧	١٩,٢	١٤	١١,٩					

تابع جدول (١٣)

٩	شروط الحصول على الخدمة صعبة	ت	٧٣	١١٥	٩٣	٩١	١٢١	٢,٨٥	١,٤١	٥٣,٦	١٥,٤	٠,٠٠٠
		٪	١٤,٤	٢٢,٧	١٨,٤	١٨	٢٣,٩					
١٠	ارتباط معاملتى بجهات حكومية أخرى أدى إلى تأخرها	ت	٦٥	٨١	١١٢	٧٩	١٥٤	٢,٦٤	١,٤١	٥٨,٩	٥١,٦	٠,٠٠٠
		٪	١٢,٨	١٦	٢٢,١	١٥,٦	٣٠,٤					
١١	من المناسب وجود مندوبين من الجهات الحكومية المرتبطة بالبلدية فى مبنى البلدية	ت	٢٨٨	١٠٥	٥١	٢٦	٢٦	٤,٢٢	١,١٥	٨٠,٠	٤٩١,١	٠,٠٠٠
		%	٦٥,٩	٢٠,٨	١٠,١	٥,١	٥,١					
١٢	تم استخدام الحاسب الآلى فى إنجاز معاملتي	ت	١٥١	٨٦	١٠٦	٧٠	٨٠	٣,٣٢	١,٤٥	٥٨,٣	٤١,٨	٠,٠٠٠
		%	٢٩,٨	١٧	٢٠,٩	١٣,٨	١٥,٨					
١٣	يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق موقع البلدية على الإنترنت	ت	٧٥	٥٨	٢٤٠	٥٨	٧٥	١,١٩			٢٣٩,٦	٠,٠٠٠
		%	١٤,٨	١١,٥	٤٧,٤	١١,٥	١٤,٨					
مستوى الرضا العام عن المحور فى المتوسط								٣,٠٧	٠,٧٦	٥١,٨		

٤. محور الرضا عن الموظفين وسلوكياتهم:

يتكون محور الرضا عن الموظفين وسلوكياتهم من ثمانى عبارات وقد صنفت إجاباتها وفق مقياس ليكرت الخماسى، ويوضح الجدول رقم (١٤) استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات، وتباينت درجات عبارات هذا المحور بين درجة «موافق تماما» إلى درجة «غير موافق تماما». وبلغ أعلى متوسط حسابى (٣,٨٧) حيث جاءت نسبة الرضا عن العبارة رقم (١) «المظهر العام للموظفين الذين تعاملت معهم لائق» (٧١,٤٪) فى المرتبة الأولى، تليها العبارة رقم (٢) «تعامل الموظفين معى بشكل طيب وبشوش» وبلغت نسبتها (٦٤,٧٪)، ثم العبارة رقم (٦) «الموظفون الذين تعاملت معهم

يؤدون عملهم بكفاءة وفاعلية» وبلغت نسبة الرضا (٦٢,٢٪)، تلتها العبارة رقم (٧) «تمت إجراءات معاملتى دون أخطاء من الموظفين» حيث بلغت نسبة الرضا (٦٠,٠٪)، ثم جاءت العبارة رقم (١٣)» يحافظ الموظفون على أوقات الدوام الرسمى»، حيث بلغت نسبتها (٥٥,٧٪)، ثم تلتها العبارة رقم (٣) «موظفو البلدية لا يعطلون معاملتى» حيث بلغت نسبتها (٥٣,٥٪)، ثم جاءت العبارة رقم (١٤) «يلتزم الموظف بالمواعيد التى يحددها للمراجع»، حيث بلغت نسبتها (٥٣,٥٪)، أما العبارة رقم (١٢) «يخدمنى الموظف بشكل أفضل إذا عرف أننى من عائلة معينة»، فقد جاءت نسبة الرضا عنها (٥٠,٧٪).

أما العبارات الباقية فقد بلغت نسبة الرضا عنها أقل من (٥٠٪)، حيث بلغت نسبة الرضا عن العبارة رقم (١١) «يخدمنى الموظف بشكل أفضل إذا عرف أننى من منطقة معينة»، حيث بلغت نسبة الرضا عنها (٤٨,٥٪)، وجاءت بعدها العبارة رقم (٥) «تؤثر معرفة الموظف لجهة عملى ولو كان له مصلحة فيها على إنجاز معاملتى» حيث بلغت نسبتها (٣٧,٧٪)، ثم العبارة رقم (٨) «ألجأ إلى الواسطة لإنجاز معاملتى» حيث بلغت نسبتها (٣٦,٥٪)، ثم تلتها العبارة رقم (٤) «أحتاج أن أعرف أحد الموظفين أو من يعرفه لإنجاز معاملتى بسرعة» حيث بلغت نسبتها (٣٦,٢٪)، وجاءت بعدها العبارة رقم (٩) «أضطر إلى تقديم هدية لإنجاز معاملتى بسرعة ويسر»، حيث بلغت نسبتها (٢٠,٧٪)، ثم العبارة رقم (١٠) «أضطر إلى دفع إكرامية لإنجاز معاملتى بسرعة ويسر»، حيث بلغت النسبة (١٩,٢٪)، وهذا يدل على عدم الرضا عن هذه العبارات بمعنى أن ممارسة الأفعال التى تدل عليها نسبتها منخفضة جدا، وقد بلغت نسبة الرضا عن هذا المحور (٦٠,٥ ٪)، وهذا يدل على أن أغلبية المستفيدين راضون عن هذا المحور. كما يبين اختبار مربع كاى وجود اختلاف فى نسب الإجابة لجميع فقرات المحور عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين درجات الموافقة لكل فقرة من فقرات محور الموظفين وسلوكياتهم مما يعنى حسن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١٤)

العبارات التى تتعلق بالموظفين وسلوكياتهم

	المقياس العبارة	التكرار والنسبة	موافق تماماً	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	نسبة الرضا	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	المظهر العام للموظفين الذين تعاملت معهم لائق	ت	١٩٨	١٦٠	٧٠	٣٣	٤٥	٣,٨٥	١,٢٥	٧١,٤	٢٢٣,٧	٠,٠٠٠
		٪	٣٩,١	٣١,٦	١٣,٨	٦,٥	٨,٩					
٢	تعامل الموظفين معى بشكل طيب وبشوش	ت	١٦٤	١٤٠	٨٥	٦٥	٥٢	٣,٥٩	١,٣٢	٦٤,٧	٩٧,٣	٠,٠٠٠
		%	٣٢,٤	٢٧,٧	١٦,٨	١٢,٨	١٠,٣					

تابع جدول (١٤)

٣	موظفو البلدية لا يعطلون معاملتى	ت	٩٦	٦١	١٢٩	١٠٣	١١١	٢,٨	١,٤٠	٤٦,٤	٢٥,١	٠,٠٠٠
		٪	١٩,٠	١٢,١	٢٥,٥	٢٠,٤	٢٤,٩					
٤	أحتاج أن أعرف أحد الموظفين أو من يعرفه لإنجاز معاملتى بسرعة	ت	١٩٨	٩٠	٥٧	٩٢	٦١	٣,٥٤	١,٤٦	٦٣,٧	١٣١,٩	٠,٠٠٠
		%	٣٩,٤	١٧,٨	١١,٣	١٨,٢	١٢,١					
٥	لا تؤثر معرفة الموظف لجهة عملى ولو كان له مصلحة فيها على إنجاز معاملتى	ت	١٧٣	٨٥	١٠٣	٧٢	٥٩	٣,٤٨	١,٤٠	٦٢,٢	٨١,٤	٠,٠٠٠
		٪	٣٤,٢	١٦,٨	٢٠,٤	١٤,٢	١١,٧					
٦	الموظفون الذين تعاملت معهم يؤدون عملهم بكفاءة وفاعلية	ت	١١٨	١٥٢	١٣٥	٦٤	٣٧	٣,٤٩	١,١٨	٦٢,٢	٨٩,٨	٠,٠٠٠
		%	٢٣,٣	٣٠	٢٦,٧	١٢,٦	٧,٣					
٧	تمت إجراءات معاملتى دون أخطاء من الموظفين	ت	١٢٨	١٣٠	١٢٢	٦٨	٥٨	٣,٣٩	١,٣٠	٦٠,٠	٤٥,٨	٠,٠٠٠
		٪	٢٥,٣	٢٥,٧	٢٤,١	١٣,٤	١١,٥					
٨	ألجا إلى الواسطة لإنجاز معاملتى	ت	٨١	٤٩	٧٦	١١١	١٨٥	٢,٤٦	١,٤٦	٣٦,٥	١٠٨,٤	٠,٠٠٠
		٪	١٦,٠	٩,٧	١٥	٢١,٩	٣٦,٦					
٩	أضطر إلى تقديم هدية لإنجاز معاملتى بسرعة ويسر	ت	٢٨	١١	٦٩	١٢٨	٢٥٩	١,٨٣	١,١١	٢٠,٧	٤٠٥,٣	٠,٠٠٠
		٪	٥,٥	٢,٢	١٣,٤	٢٥,٣	٥١,٢					
١٠	أضطر إلى دفع إكرامية لإنجاز معاملتى بسرعة ويسر	ت	٢٣	١٣	٦١	١٣٠	٢٦٩	٤,٢٣	١,٠٧	١٩,٢	٤٤٨,٣	٠,٠٠٠
		٪	٤,٥	٢,٦	١٢,١	٢٥,٧	٥٣,٢					
١١	يخدمنى الموظف بشكل أفضل إذا عرف أننى من منطقة معينة	ت	١١٤	٦٥	١١٢	١٠٣	١١١	٣,٠٦	١,٤٧	٤٨,٢	١٥,٦	٠,٠٠٠
		%	٢٢,٥	١٢,٨	٢٠,٢	٢٠,٤	٢١,٩					
١٢	يخدمنى الموظف بشكل أفضل إذا عرف أننى من عائلة معينة	ت	١١٧	٧٣	١١٥	٩٣	٩٩	٣,٠٣	١,٤٤	٥٠,٧	١٢,٩	٠,٠٠٠
		%	٢٣,١	١٤,٤	٢٢,٧	١٨,٤	١٩,٢					
١٣	يحافظ الموظفون على أوقات الدوام الرسمى	ت	١١٥	١١٢	١٣٣	٧٠	٧٦	٣,٢٣	١,٣٤	٥٥,٧	٢٥,٩	٠,٠٠٠
		%	٢٢,٧	٢١,١	٢٦,٣	١٣,٨	١٥,٠					
١٤	يلتزم الموظف بالمواعيد التى يحددها للمراجع	ت	١١٦	١٠٠	١٠٩	٨٤	٨٦	٣,١٤	١,٣٩	٥٣,٥	٧,٩	٠,٠٠٠
		%	٢٢,٩	١٩,٨	٢١,٥	١٦,٦	١٧					
مستوى الرضا العام عن المحور فى المتوسط								٣,٤٢	١,٠٢	٦٠,٥		

٥. محور الرضا عن الوقت وقبول الاقتراحات:

يتكون محور الرضا عن الوقت وقبول الاقتراحات من إحدى عشرة عبارة وقد صنفت إجاباتها وفق مقياس ليكرت الخماسى، ويوضح الجدول رقم (١٥) استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات، وتباينت درجات عبارات هذا المحور بين درجة «موافق تماماً» إلى درجة «غير موافق تماماً»، وبلغ أعلى متوسط حسابى (٣,٧٧). وجاءت نسبة الرضا عن العبارة رقم (١١) «من المناسب إنجاز المعاملات عن طريق موقع على الإنترنت» هى الأعلى حيث بلغت (٦٩,٤٪)، ثم تلتها العبارة رقم (٦) «من السهل مقابلة رئيس البلدية عند الحاجة إلى ذلك»، حيث بلغت نسبة الرضا (٦٥,٣٪)، وجاءت بعدها العبارة رقم (٨) «أقدم المقترحات لحل المشكلات وتحسين الخدمات للمدير المسئول»، وبلغت نسبة الرضا عنها (٦٣,٤٪)، وتلتها العبارة رقم (٧) «يساعد المدير المسئول على حل المشكلات التى يواجهها المراجع»، حيث بلغت نسبة الرضا (٦٢,٠٪)، ثم جاءت بعدها العبارة رقم (١) «الوقت الذى استغرقته فى انتظار دورى قصير»، حيث بلغت نسبتها (٥٥,٠٪)، تلتها العبارة رقم (٢) «الوقت الذى استغرقته فى انتظار مقابلة الموظف المختص قصير» والعبارة رقم (٣) «الوقت الذى استغرقته فى انتظار مقابلة المسئول قصير» بنسبة متساوية بلغت (٥٣,٥٪).

أما العبارات الباقية فقد بلغت نسبة الرضا عنها أقل من (٥٠٪)، حيث جاءت العبارة رقم (٩) «أشعر أن تقديم المقترحات للمدير المسئول يعنى له شيئا»، حيث بلغت نسبة الرضا (٤٨,٧٪)، ثم العبارة رقم (٤) «استغرق إنجاز معاملتى وقتاً قصيراً»، حيث بلغت نسبتها (٤٦,١٪)، ثم العبارة رقم (٥) «من السهل الاستفسار عن سير معاملتى عن طريق الهاتف»، حيث بلغت نسبة الرضا عنها (٣٨,٧٪)، ثم جاءت بعدها العبارة رقم (١٠) «الرسوم التى أدفعها للحصول على الخدمة (الرخصة) مناسبة» وهى أقل نسبة رضا حيث بلغت (٣٨,٠٪). ويدل انخفاض نسبة الرضا عن هذه العبارات عن عدم رضا أفراد العينة عنها، هذا وبلغ معدل الرضا عن المحور (٥٣,٣٪) وهذا يدل على أن أغلبية المستفيدين غير راضين عن هذا المحور. كما يبين اختبار مربع كاى وجود اختلاف فى نسب الإجابة لجميع فقرات المحور عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين درجات الموافقة لكل فقرة من فقرات محور الوقت والاقتراحات مما يعنى حسن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١٥)

العبارات التى تتعلق بالوقت وقبول الاقتراحات

	المقياس العبارة	التكرار والنسبة	موافق تماما	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	نسبة الرضا	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	الوقت الذى استغرقته فى انتظار دورى قصير	ت	٧٥	٨٧	١٠٤	١١٦	١٠٨	٢,٨٠	١,٣٧	٤٥,١	١٢,١	٠,٠٠٠
		٪	١٤,٨	١٧,٧	٢٠,١	٢٤,٠	٢٢,٠					
٢	الوقت الذى استغرقته فى انتظار مقابلة الموظف المختص قصير	ت	٨٥	٧٦	١١٦	١١٨	٩٩	٢,٨٦	١,٣٧	٤٦,٥	١٣,٩	٠,٠٠٨
		%	١٧,٢	١٥,٤	٢٣,٥	٢٣,٩	٢٠,٠					
٣	الوقت الذى استغرقته فى انتظار مقابلة المسئول قصير	ت	٨٨	٧٣	١١٣	١١١	١٠٣	٢,٨٦	١,٣٩	٤٦,٥	١١,٧	٠,٠٢٠
		٪	١٨,٠	١٥,٠	٢٣,٢	٢٢,٧	٢١,١					
٤	أستغرق فى إنجاز معاملتى وقتاً قصيراً	ت	٧٧	٨٨	٨٧	١٠٤	١٣٩	٢,٧٢	١,٤٣	٤٦,١	٢٣,٩	٠,٠٠٠
		٪	١٥,٦	١٧,٨	١٧,٢	٢٠,٦	٢٧,٥					
٥	من السهل الاستفسار عن سير معاملتى عن طريق الهاتف	ت	٥٣	٦١	١٤٨	٧٢	١٥٩	٢,٥٥	١,٣٤	٣٨,٧	١٠٤,٣	٠,٠٠٠
		٪	١٠,٥	١٢,٤	٢٩,٢	١٤,٢	٣١,٤					
٦	من السهل مقابلة رئيس البلدية عند الحاجة إلى ذلك	ت	١٧٥	١١٢	١٠٧	٤٦	٥٦	٣,٦١	١,٣٤	٦٥,٣	١٠٧,٦	٠,٠٠٠
		٪	٣٤,٦	٢٢,٥	٢١,٥	٩,٣	١١,١					
٧	يساعد المدير المسئول على حل المشكلات التى يواجهها المراجع	ت	١٣٩	١١٢	١٥١	٤٢	٥٤	٣,٤٨	١,٢٨	٦٢,٠	٩٧,٨	٠,٠٠٠
		٪	٢٧,٥	٢٢,٥	٣٠,٣	٨,٤	١٠,٧					
٨	أقدم المقترحات لحل المشكلات وتحسين الخدمات للمدير المسئول	ت	١٤٧	٨١	١٩٣	٤٣	٣٣	٣,٥٤	١,١٩	٦٣,٤	١٩٠,٧	٠,٠٠٠
		٪	٢٩,١	١٦,٣	٣٨,٨	٨,٥	٦,٥					
٩	أشعر أن تقديم المقترحات للمدير المسئول يعنى له شيئاً	ت	٨٦	٦١	٢٠٦	٧١	٦٨	٣,٠٥	١,٢٣	٥١,٣	١٥٠,٤	٠,٠٠٠
		٪	١٧,٥	١٢,٤	٤١,٩	١٤,٤	١٣,٨					

تابع جدول (١٥)

١٠	الرسوم التى أدفعها للحصول على الخدمة (الرخصة) مناسبة	ت	٤١	٥٤	١٠٠	١٠٢	٢٠٥	٢,٢٥	١,٣١	٣٨	١٦٥,٥	٠,٠٠٠
		٪	٨,٢	١٠,٧	١٩,٩	٢٠,٢	٤٠,٨					
١١	من المناسب إنجاز المعاملات عن طريق موقع على الإنترنت	ت	٢١٥	٧١	١٢٨	٣٩	٤٠	٣,٧٧	١,٣٠	٦٩,٤	٢٢٤,٧	٠,٠٠٠
		٪	٤٢,٥	١٤,٠	٢٥,٣	٧,٧	٧,٩					
مستوى الرضا العام عن المحور فى المتوسط								٣,١٣	٠,٨٣	٥٣,٢		

٦- مصادر المشكلات:

يوضح الجدول رقم (١٦) مصادر المشكلات التى يواجهها المستفيدون من الخدمات البلدية وجاءت الإجراءات المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابى (٣,٧٣)، تليها الأنظمة واللوائح بمتوسط حسابى (٣,٧٢) ثم المستندات المطلوبة بمتوسط حسابى (٣,٥٢)، تليها الجهات الحكومية الأخرى غير البلدية والمرتبطة بإجراءات البلدية بمتوسط حسابى (٣,٥٠)، ثم عدم تقيد المساحين بالمواعيد التى يحددونها للمراجع بمتوسط حسابى (٣,٢٩)، بعدها موظفو البلدية بمتوسط حسابى (٣,١١)، وجاء رئيس البلدية كآخر مصدر للمشكلات التى يواجهها المستفيدون. كما يبين اختبار مربع كاى وجود اختلاف فى نسب الإجابة لجميع مصادر المشكلات عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين درجات الموافقة لكل مصدر من مصادر المشكلات مما يعنى حسن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١٦)

مصادر المشكلات

	العبارة	المقياس والتكرار والنسبة	موافق تماماً	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	رئيس البلدية	ت	٦٨	٣٩	١٧٩	٨٠	١٢٥	٢,٦٨	١,٣١	١٢٢,١	٠,٠٠٠
		٪	١٣,٤	٧,٧	٣٥,٤	١٥,٨	٢٤,٧				
٢	موظفو البلدية	ت	١٠٢	١٠٣	١٢٩	٧١	٩٠	٣,١١	١,٣٧	١٨,١	٠,٠٠١
		%	٢٠,٢	٢٠,٤	٢٥,٥	١٤,٠	١٨,٢				

تابع جدول (١٦)

٣	الأنظمة واللوائح	ت	١٩٣	١١٤	٩٦	٤٤	٤٨	٣,٧٢	١,٣١	١٤٨,٤	٠,٠٠٠
		٪	٣٨,١	٢٢,٥	١٩,٠	٨,٧	٩,٥				
٤	المستندات المطلوبة	ت	١٥٤	١٢٦	١٠١	٥٢	٦١	٣,٥٢	١,٣٥	٧٥,٠	٠,٠٠٠
		٪	٣٠,٤	٢٤,٩	٢٠,٠	١٠,٣	١٢,١				
٥	الإجراءات	ت	١٨٥	١٢٤	١٠٠	٤١	٤٤	٣,٧٣	١,٢٨	١٤٥,٨	٠,٠٠٠
		٪	٣٦,٦	٢٤,٥	١٩,٨	٨,١	٨,٧				
٦	الجهات الحكومية الأخرى غير البلدية	ت	١٤٤	١٠٤	١٤٠	٤٩	٤٩	٣,٥٠	١,٢٨	٨٩,٦	٠,٠٠٠
		٪	٢٨,٥	٢٠,٦	٢٧,٧	٩,٧	٩,٧				
٧	عدم تقيد المساحين بالمواعيد التى يحددونها للمراجع	ت	١٢٦	٧٩	١٥٣	٦٣	٦٢	٣,٢٩	١,٣٢	٦٩,١	٠,٠٠٠
		٪	٢٤,٩	١٥,٦	٣٠,٢	١٢,٥	١٢,٣				

٧ - أثر مصادر المشكلات على الرضا العام:

يوضح الجدول رقم (١٧) علاقة مصادر المشكلات بشكل عام بمستوى الرضا العام عن الخدمات البلدية، حيث يوضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر المشكلات ومستوى الرضا العام، وهى علاقة عكسية، فقد بلغت قيمة جاما (-٠,٤) ومستوى معنوية (٠,٠٠٠)، وهذا يدل على أنه كلما زادت مصادر المشكلات قل مستوى الرضا العام عن الخدمات البلدية. وبناء على ذلك، فإن المشكلات التى يواجهها المستفيدون من الخدمات البلدية لها أثر واضح فى مستوى الرضا العام.

جدول رقم (١٧)

علاقة مصادر المشكلات بمستوى الرضا العام

متوسط مصادر المشكلات	مستوى الرضا العام					المجموع	معامل جاما	القيمة الاحتمالية
	راضٍ تماما	راضٍ	راضٍ بشكل متوسط	غير راضٍ	غير راضٍ تماما			
غير موافق تماما	١٤	٩	صفر	٢	٣	٢٨	-٠,٤	٠,٠٠٠
غير موافق	١٤	٢٠	١٤	٦	٤	٥٨		
موافق بشكل متوسط	٢١	٢٨	٤٣	١٦	١١	١١٩		
موافق	٤	٢٩	٨٤	٣٥	٢٠	١٧٢		
موافق بشدة	٨	٥	١٨	٢٠	٢٠	٧١		
المجموع	٦١	٩١	١٥٩	٧٩	٥٨	٤٤٨		

٨- الاقتراحات لحل المشكلات:

يوضح الجدول رقم (١٨) الاقتراحات لحل المشكلات التى يواجهها المستفيدون من الخدمات البلدية وجاء تحديد رقم هاتف فى جهاز الأمانة للتبليغ عن الشكاوى والاقتراحات فى المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابى (٤,٦٨)، تليها تبسيط الإجراءات وكذلك إنجاز المعاملات بأقل وقت فى المرتبة الثانية مكرر بمتوسط حسابى (٤,٦٧)، ثم إيجاد وحدة إدارية معينة لتلقى الشكاوى والاقتراحات بمتوسط حسابى (٤,٦٥)، تليها تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المراجعين بمتوسط حسابى (٤,٥٣)، ثم حصر مرات المراجعة لثلاث مرات حسب مواعيد محددة بمتوسط حسابى (٤,٥٠)، بعدها توفير مواقف كافية للمراجعين بمتوسط حسابى (٤,٤٩)، ثم تخفيض الرسوم على الخدمات البلدية بمتوسط حسابى (٤,٣٦)، وبعدها استخدام الإنترنت لإنجاز المعاملات بمتوسط حسابى (٤,٤٠)، ويتضح مما سبق بأن جميع الاقتراحات قد حصلت على موافقة عالية مما يدل على أهميتها لدى أفراد العينة. كما يبين اختبار مربع كاى وجود اختلاف فى نسب الإجابة لجميع المقترحات عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين درجات الموافقة لكل مقترح من المقترحات لحل المشكلات مما يعنى حسن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١٨)

المقترحات لحل المشكلات

	المقياس / العبارة	التكرار والنسبة	موافق تمامًا	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق تمامًا	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المراجعين	ت	٣٦١	٧٨	٣٢	١٤	١٢	٤,٥٣	٠,٩١	٨٨٩,٠	٠,٠٠٠
		٪	٧١,٣	١٥,٤	٦,٣	٢,٨	٣,٤				
٢	تبسيط الإجراءات	ت	٣٨٦	٨٤	٢٦	٢	٦	٤,٦٧	٠,٧٠	١٠٥١,٢	٠,٠٠٠
		%	٧٦,٣	١٦,٦	٥,١	٠,٤	١,٢				
٣	إنجاز المعاملات بأقل وقت	ت	٣٩٦	٦٥	٢٢	٩	٧	٤,٦٧	٠,٧٦	١١٢٠,٨	٠,٠٠٠
		٪	٧٨,٣	١٢,٨	٤,٣	١,٨	١,٤				
٤	استخدام الإنترنت لإنجاز المعاملات	ت	٣٤٨	٥٦	٥٣	١٩	١٩	٤,٤٠	١,٠٧	٧٩٥,٦	٠,٠٠٠
		٪	٦٨,٨	١١,١	١٠,٥	٣,٨	٣,٨				

تابع جدول (١٨)

٥	توفير مواقف كافية للمراجعين	ت	٣٥٧	٧٧	٤٣	٧	١٧	٤,٤٩	٠,٩٥	٨١٥,٩	٠,٠٠٠
		٪	٧٠,٦	١٥,٢	٨,٥	١,٤	٣,٤				
٦	تخفيض الرسوم على الخدمات البلدية	ت	٣٦٤	٥٩	٥١	٩	٢٠	٤,٤٦	١,٠١	٨٧٩,٢	٠,٠٠٠
		٪	٧١,٩	١١,٧	١٠,١	١,٨	٤,٠				
٧	إيجاد وحدة إدارية معينة لتلقى الشكاوى والاقتراحات	ت	٣٩٣	٦٩	٢٢	٦	١٠	٤,٦٥	٠,٧٩	١٠٩٨,٣	٠,٠٠٠
		٪	٧٧,٧	١٣,٦	٤٣	١,٢	٢,٠				
٨	تحديد رقم هاتف فى جهاز الأمانة للتبليغ عن الشكاوى والاقتراحات	ت	٤٠١	٦٣	١٥	٧	١٠	٤,٦٨	٠,٧٧	١١٦٨,٧	٠,٠٠٠
		٪	٧٩,٢	١٢,٥	٣,٠	١,٤	٢,٠				
٩	حصر مرات المراجعة لثلاث مرات حسب مواعيد محددة	ت	٣٥٩	٦١	٤٣	١١	١٦	٤,٥٠	٠,٩٧	٨٨٥,٨	٠,٠٠٠
		٪	٧٠,٩	١٢,١	٨,٥	٢,٢	٣,٢				

٩- مستوى الرضا العام:

يتضح من الجدول رقم (١٩) بأن مستوى الرضا العام للمستفيدين من الخدمات البلدية بشكل عام يتراوح ما بين (٢,٩٢) إلى (٣,١٤) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وقد بلغت نسبته (٥٠,٧٪)، مما يعنى أن غالبية المستفيدين غير راضين عن الخدمات البلدية. كما بين اختبار مربع كاى وجود اختلاف فى نسب الإجابة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين مستويات الرضا العام مما يعنى حسن المطابقة وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١٩)

مستوى الرضا العام عن الخدمات البلدية

المقياس / العبارة	التكرار والنسبة	راض تمامًا	راضٍ	راض بشكل متوسط	غير راضٍ	غير راض تمامًا	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	تقدير المجال الأدنى	تقدير المجال الأعلى	نسبة الرضا	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
مستوى الرضا العام	ت	٧٠	٩٧	١٧٣	٩٠	٦٦	٣,٠٣	١,٢١	٢,٩٢	٣,١٤	٥٠,٧	٧٥,٥	٠,٠٠٠
	٪	١٣,٨	١٩,٢	٣٤,٢	١٧,٨	١٣,٠							

١٠- الإجابة عن السؤال السادس من أسئلة الدراسة:

للإجابة عن السؤال السادس من أسئلة الدراسة والذى ينص على التالى: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً:

- لاختلاف المتغيرات الخاصة بالخدمة (نوع الخدمة، عدد مرات المراجعة، الوقت المستغرق لمراجعة البلدية، وقت مراجعة البلدية).
- لسماتهم الشخصية (المؤهل العلمى، العمر، طبيعة العمل، الحالة الاجتماعية).

و قد تم استخدام اختبار تحليل التباين وجاءت النتائج على النحو التالى:

أولاً: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير نوع الخدمة؟

جدول رقم (٢٠)

اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير نوع الخدمة المقدمة للمستفيدين

المحور	نوع الخدمة							قمية (ف)×	مستوى الدلالة	مصدر الاختلاف باستخدام اختبار شيفيه sheffe
	رخصة بناء (١)	رخصة فتح محل (٢)	معاملات صحية (٣)	تجديد رخصة (٤)	رخص أخرى (٥)	منحة أرض (٦)	معاملات أخرى (٧)			
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى			
موقع البلدية والمواقف	٣,٥	٣,٥	٣,٨	٢,٩	٣,٤	٢,٥	٤,١	٥,٦١٨	٠,٠٠٠	٦ مع ١,٢,٣ و ٤ مع ٧
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٦	٣,٥	٣,١	٣,٥	٣,٥	٣,١	٣,٢	١,١٤٦	٠,٣٣٥	
الإجراءات	٣,١	٣,١	٣,٣	٣,٢	٢,٩	٢,٩	٢,٩	١,٢٢٠	٠,٢٩٥	
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٥	٣,٤	٣,٧	٣,٥	٣,٤	٣,٤	٣	١,١٢٧	٠,٣٤٥	
الوقت والاقتراحات	٣,٢	٣,١	٣	٣,٣	٣,٢	٣	٣,١	٠,٤٧٣	٠,٤٧٣	

× قيمة (ف) محسوبة للطرفين فى جميع الجداول.

يتضح من الجدول رقم (٢٠) أن نتائج اختبار تحليل التباين (ف) بأن رضا المستفيدين عن المحاور الأربعة (البيئة الداخلية والإرشادات والإجراءات والموظفين وسلوكياتهم والوقت والاقتراحات) لا يختلف باختلاف نوع الخدمة المقدمة للمستفيدين، أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن موقع البلدية والمواقف يختلف باختلاف نوع الخدمة، أى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥)، حيث بلغ المتوسط حسابى (٣,٥) لدى طالبى رخصة بناء أى ما يعادل نسبة الرضا (٦٣٪)، ولدى طالبى رخصة فتح محل بمتوسط حسابى (٣,٥) ونسبة (٦٢٪)، فى حين بلغ المتوسط الحسابى (٣,٨) ونسبة الرضا لدى طالبى معاملات صحية (٦٩٪)، ولدى طالبى تجديد رخصة بمتوسط حسابى (٢,٩) ونسبة (٤٧٪)، فى حين بلغ المتوسط الحسابى (٣,٤) ونسبة الرضا لدى طالبى رخص أخرى (٦١٪) ولدى طالبى منح أرض بمتوسط حسابى (٢,٥) وبنسبة (٣٧٪)، ولدى طالبى معاملات أخرى بمتوسط حسابى (٤,١) وبنسبة (٧٧٪)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢٠) إلى أن رضا المستفيدين عن منحة أرض يختلف عن المستفيدين لرخصة البناء ورخصة فتح محل ومعاملات صحية ومعاملات أخرى وكذلك بين تجديد رخصة ومعاملات أخرى. كما أوضح التحليل بأنه ليس هناك فروق بين بقية أنواع الخدمة، انظر الجدول رقم (٢٠).

ويتضح من ذلك بأن طالبى ومراجعى منحة أرض هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين عن الخدمات الأخرى، ثم يليهم طالبى تجديد رخصة، وهذا يدل على أن استخراج منحة أرض أو تحديد موقعها يمر بإجراءات طويلة وغير واضحة مما يسبب عدم رضا المستفيدين.

ثانياً - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير عدد مرات المراجعة؟

جدول رقم (٢١)

اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير عدد مرات المراجعة

محاور الدراسة	عدد مرات المراجعة					قيمة (ف)	مستوى الدلالة	مصدر الاختلاف باستخدام اختبار شيفيه sheffe
	مرة (١)	مرتان (٢)	ثلاث مرات (٣)	أربع مرات (٤)	أخرى (٥)			
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى			
موقع البلدية والمواقف	٣,٥	٣,٦	٣,٣	٣,٣	٣,٣	١,٢٥٦	٠,٢٨٦	
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٥	٣,٧	٣,٤	٣,٢	٣,٢	٢,٩٢٣	٠,٠٢١	٢ مع ٥
الإجراءات	٣,٤	٣,٣	٢,٩	٢,٨	٢,٧	١٤,٧٨٨	٠,٠٠٠	١ و ٢ مع ٣,٤,٥
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٧	٣,٩	٣,٣	٣	٣	١٦,٧٤٧	٠,٠٠٠	١ و٢ مع ٣ ٥ ،٤
الوقت والاقتراحات	٣,٤	٣,٤	٣,٢	٢,٨	٢,٧	١٤,٥١٨	٠,٠٠٠	١ و٢ مع ٤، ٥ و٣ مع ٥

يتضح من الجدول رقم (٢١) بأن رضا المستفيدين عن المحور الأول (موقع البلدية والمواقف) لا يختلف باختلاف عدد مرات المراجعة للبلدية. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن المحاور (البيئة الداخلية والإرشادات، الإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم، والوقت والاقتراحات)، يختلف باختلاف عدد مرات المراجعة للبلدية، أى توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

وفيما يتعلق بمحور البيئة الداخلية والإرشادات فقد بلغ المتوسط حسابى (٣,٤) أى ما يعادل نسبة الرضا لدى المستفيدين الذين راجعوا لمرة واحدة (٦٢,٥٪)، وبلغ المتوسط الحسابى (٣,٥) لدى الذين راجعوا لمرتين وبنسبة (٦٧,٥٪)، فى حين بلغ المتوسط الحسابى (٣,٧) وبنسبة الرضا لدى الذين راجعوا لثلاث مرات (٦٠٪)، ولدى الذين راجعوا أربع مرات (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، ولدى الذين راجعوا أكثر من أربع مرات (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢١) إلى أن رضا المستفيدين الذين راجعوا البلدية لمرتين يختلف عن رضا المستفيدين الذين راجعوا لأكثر من أربع مرات.

ويتضح من ذلك بأن الذين راجعوا البلدية لأربع مرات أو أكثر هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، وهذا يدل على أنه كلما زادت مرات المراجعة قلت نسبة الرضا.

أما فيما يتعلق بمحور الإجراءات، فقد بلغ المتوسط حسابى (٣,٤) أى ما يعادل نسبة الرضا لدى المستفيدين الذين راجعوا لمرة واحدة (٦٠٪)، وبلغ المتوسط الحسابى (٣,٣) لدى الذين راجعوا لمرتين وبنسبة (٥٧,٥٪)، فى حين بلغ المتوسط الحسابى (٢,٩) وبنسبة الرضا لدى الذين راجعوا لثلاث مرات (٤٧,٤٪)، ولدى الذين راجعوا أربع مرات (٤٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٨)، ولدى الذين راجعوا أكثر من أربع مرات (٤٢٪) وبمتوسط حسابى (٢,٧)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢١) إلى أن رضا المستفيدين الذين راجعوا البلدية لمرة واحدة ولمرتين يختلف عن رضا المستفيدين الذين راجعوا لثلاث وأربع وأكثر من أربع مرات.

و يتضح من ذلك بأن الذين راجعوا البلدية لأكثر من أربع مرات هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، ثم يليهم الذين راجعوا لأربع مرات، وبعدهم الذين راجعوا لثلاث مرات، وهذا يدل على أنه كلما زادت مرات المراجعة قلت نسبة الرضا.

أما فيما يتعلق بمحور الموظفين وسلوكياتهم، فقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الذين راجعوا لمرة واحدة (٦٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧)، ولدى الذين راجعوا لمرتين (٧٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٩)، فى حين بلغت نسبة الرضا لدى الذين راجعوا لثلاث مرات (٥٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، ولدى الذين راجعوا أربع مرات (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، ولدى الذين راجعوا أكثر من أربع مرات (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢١) إلى رضا المستفيدين الذين راجعوا البلدية لمرة واحدة ولمرتين يختلف عن رضا المستفيدين الذين راجعوا لثلاث وأربع وأكثر من أربع مرات.

ويتضح من ذلك بأن الذين راجعوا البلدية لأكثر من أربع مرات هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، ثم يليهم الذين راجعوا لأربع مرات، وبعدهم الذين راجعوا لثلاث مرات وهذا يدل على أنه كلما زادت مرات المراجعة قلت نسبة الرضا.

ومع محور الوقت والاقتراحات، فقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الذين راجعوا لمرة واحدة (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، ولدى الذين راجعوا لمرتين (٦٠ ٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، فى حين بلغت نسبة الرضا لدى الذين راجعوا لثلاث مرات (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، ولدى الذين راجعوا أربع مرات (٤٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٨)، ولدى الذين راجعوا أكثر من أربع مرات (٤٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٧)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار(sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢١) إلى أن رضا المستفيدين الذين راجعوا البلدية لمرة واحدة ولمرتين يختلف عن رضا المستفيدين الذين راجعوا أربع مرات وأكثر، وكذلك الاختلاف بين الذين راجعوا ثلاث مرات مع الذين راجعوا أكثر من أربع مرات.

و يتضح من ذلك بأن الذين راجعوا البلدية لأكثر من أربع مرات هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، ثم يليهم الذين راجعوا لأربع مرات، وبعدهم الذين راجعوا لثلاث مرات وهذا يدل على أنه كلما زادت مرات المراجعة قلت نسبة الرضا.

ثالثاً - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير الوقت المستغرق لمراجعة البلدية؟

جدول رقم (٢٢)

اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير الوقت المستغرق لمراجعة البلدية

محاور الدراسة	الوقت المستغرق				قيمة (ف)	مستوى الدلالة	مصدر الاختلاف باستخدام اختبار شيفيه sheffe
	(١-٣) أيام (١)	(٤-٦) أيام (٢)	أسبوع إلى أقل من شهر (٣)	أكثر من شهر (٤)			
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى			
موقع البلدية والمواقف	٣,٤	٣,١	٣,٥	٣,٤	٠,٨٢٥	٠,٤٨١	
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٤	٣,٦	٣,٤	٣,٢	٠,٩٧٨	٠,٤٠٣	
الإجراءات	٣,٣	٣,٢	٣	٢,٧	١٢,٢٠٦	٠,٠٠٠	١ مع ٣، ٤
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٦	٣,١	٣,٣	٣	٨,٦٨٣	٠,٠٠٠	١ مع ٣، ٤
الوقت والاقتراحات	٣,٤	٣,١	٣,١	٢,٦	١٣,٩١٨	٠,٠٠٠	١ مع ٤ و٣ مع ٤

يتضح من الجدول رقم (٢٢) بأن رضا المستفيدين عن المحورين الأول والثانى (موقع البلدية والمواقف، والبيئة الداخلية والإرشادات) لا يختلف باختلاف الوقت المستغرق لمراجعة للبلدية. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن المحاور الثلاثة الباقية (الإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم، والوقت والاقتراحات)، يختلف باختلاف الوقت المستغرق لمراجعة للبلدية، أى توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

فقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من يوم إلى ثلاثة أيام مع محور الإجراءات (٥٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، ولدى الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من أربعة أيام إلى ستة أيام (٥٥٪) وبمتوسط حسابى

(٣,٢) فى حين بلغت نسبة الرضا لدى الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من أسبوع إلى أقل من شهر (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، ولدى الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية أكثر من شهر (٤٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٧)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢٢) إلى أن رضا المستفيدين الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من يوم إلى ثلاثة أيام يختلف عن رضا المستفيدين الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من أسبوع إلى أقل من شهر ومع الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية أكثر من شهر.

و يتضح من ذلك بأن الذين راجعوا البلدية لأكثر من شهر هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، ثم يليهم الذين راجعوا البلدية من أسبوع إلى أقل من شهر، وهذا يدل على أنه كلما زادت المدة الزمنية لمراجعة البلدية قلت نسبة الرضا.

وفيما يتعلق بمحور الموظفين وسلوكياتهم، فقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من يوم إلى ثلاثة أيام (٦٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٦)، ولدى الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من أربعة أيام إلى ستة أيام (٥٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، فى حين بلغت نسبة الرضا لدى الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من أسبوع إلى أقل من شهر (٥٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، ولدى الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية أكثر من شهر (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢٢) إلى أن رضا المستفيدين الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من يوم إلى ثلاثة أيام يختلف عن رضا المستفيدين الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من أسبوع إلى أقل من شهر ومع الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية أكثر من شهر.

و يتضح من ذلك بأن الذين راجعوا البلدية لأكثر من شهر هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، ثم يليهم الذين راجعوا البلدية من أسبوع إلى أقل من شهر، وهذا يدل على أنه كلما زادت المدة الزمنية لمراجعة البلدية قلت نسبة الرضا.

ومـــع محور الوقت والاقتراحات، فقد بلغت نســـبة الرضا لدى المســـتفيدين الذين اســـتغرقت مراجعتهم للبلدية من يوم إلى ثلاثة أيام (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، ولـــدى الذين اســـتغرقت مراجعتهـــم للبلدية من أربعة أيام إلى ســـتة أيـــام (٥٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، فى حين بلغت نسبة الرضا لدى الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من أســـبوع إلى أقل من شهر (٥٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، ولدى الذين اســـتغرقت مراجعتهم للبلدية أكثر من شـــهر (٤٠٪) وبمتوسط حسابى (٢,٦)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المســـتفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢٢) إلى رضا المستفيدين الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من يوم إلى ثلاثة أيام يختلف عن رضا المستفيدين الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية أكثر من شهر، وكذلك الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية من أسبوع إلى أقل من شهر ومع الذين استغرقت مراجعتهم للبلدية أكثر من شهر.

و يتضح من ذلك بأن الذين راجعوا البلدية لأكثر من شهر هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، ثم يليهم الذين راجعوا البلدية من أســـبوع إلى أقل من شهر، وهذا يدل على أنه كلما زادت المدة الزمنية لمراجعة البلدية قلت نسبة الرضا.

رابعاً - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير وقت مراجعة البلدية؟

جدول رقم (٢٣)

اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير وقت مراجعة البلدية

محاور الدراسة	وقت مراجعة البلدية			قيمة (ف)	مستوى الدلالة	مصدر الاختلاف باستخدام اختبار شيفيه sheffe
	من ٨ إلى ١٠ صباحاً (١)	من ١٠ إلى ١٢ ظهراً (٢)	من ١٢,٣٠ إلى ٢ ظهراً (٣)			
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى			
موقع البلدية والمواقف	٣,٥	٣,٣	٣,٤	١,٤٧٨	٠,٢٢٩	
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٥	٣,٤	٣,٦	٠,٨٣٣	٠,٤٣٥	

تابع جدول (٢٣)

الإجراءات	٣,٢	٣	٣	٠,٨١٢	٠,١٦٥	
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٥	٣,٣	٣,٤	٠,٧٦٦	٠,٤٦٦	
الوقت والاقتراحات	٣,٢	٣,١	٣,١	٠,٢٠٥	٠,٨١٥	

يتضح من الجدول رقم (٢٣) بأن رضا المستفيدين عن محاور الدراسة الخمسة (موقع البلدية والمواقف، والبيئة الداخلية والإرشادات، والإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم، والوقت والاقتراحات) لا يختلف باختلاف وقت المراجعة للبلدية. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

خامساً - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير طريقة مراجعة البلدية (بشكل شخصى أو معقب)؟

جدول رقم (٢٤)

اختبار (ت) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير طريقة مراجعة البلدية

محاور الدراسة	طريقة مراجعة البلدية		اختبار (ت) T	مستوى الدلالة
	بشكل شخصى	معقب		
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى		
موقع البلدية والمواقف	٣,٤	٣,٥	-٠,٩٣٣	٠,٣٥١
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٤	٣,٥	-٠,٦٨٦	٠,٤٩٣
الإجراءات	٣	٣,٢	-٢,٠٣٤	٠,٠٤٣
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٤	٣,٦	-٢,١	٠,٠٣٨
الوقت والاقتراحات	٣,١	٣,١	٠,٤٧٢	٠,٦٣٧

يتضح من الجدول رقم (٢٤) بأن رضا المستفيدين عن محاور الدراسة الثلاثة (موقع البلدية والمواقف، والبيئة الداخلية والإرشادات، والوقت والاقتراحات) لا يختلف باختلاف طريقة المراجعة للبلدية. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن محورين من محاور الدراسة (الإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم)، يختلف باختلاف طريقة مراجعة البلدية، أى توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

أما فيما يتعلق بمحور الإجراءات فقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الذين يراجعون البلدية بشكل شخصى (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، ولدى المعقبين (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، وقيمة (ت) عند مستوى دلالة (٠,٠٤٣). ويتضح من ذلك بأن الذين يراجعون البلدية بشكل شخصى هم أقل رضا من المعقبين، وهذا يدل على أن من يراجع بشكل شخصى قد لا يعرف الإجراءات والأوراق المطلوبة ومواقع مكاتب الموظفين، أما المعقبون فهم يعرفون سير الإجراء وما هو مطلوب ومتى تنجز المعاملة.

أما فيما يتعلق بمحور الموظفين وسلوكياتهم، فقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الذين يراجعون البلدية بشكل شخصى (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، ولدى المعقبين (٦٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٦)، وقيمة (ت) عند مستوى دلالة (٠,٠٣٨). ويتضح من ذلك بأن الذين يراجعون البلدية بشكل شخصى هم أقل رضا من المعقبين، وهذا يدل على أن من يراجع بشكل شخصى قد لا يعرف الموظفين أو العكس بحيث إن الموظفين يتعاملون مع المعقبين بشكل مستمر مما يعنى بناء علاقات قوية بينهم أكثر من الذين يراجعون بشكل شخصى.

سادساً - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً للمؤهل العلمى؟

جدول رقم (٢٥)

اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير المؤهل العلمى للمستفيدين

محاور الدراسة	المؤهل العلمى							اختبار (ف)	مستوى الدلالة	مصدر الاختلاف باستخدام اختبار شيفيه sheffe
	أقل من الثانوية (١)	الثانوية (٢)	دبلوم متوسط (٣)	بكالوريوس (٤)	دبلوم عال (٥)	ماجستير (٦)	أخرى (٧)			
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى			
موقع البلدية والمواقف	٣,٣	٣,٦	٣,٤	٣,٣	٣,٥	٣	٤	١,٦٨٢	٠,١٢	
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٧	٣,٣	٣,٤	٣,٣	٣,٢	٣,٢	٣,٨	٢,٣٤٧	٠,٠٣٠	
الإجراءات	٣,٣	٣,١	٢,٩	٣	٢,٩	٢,٥	٢,٩	٢,٨٤٢	٠,٠٠١	١ مع ٤
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٧	٣,٤	٣,٣	٣,٢	٣,٥	٢,٩	٣,٧	٢,٨١٨	٠,٠١١	
الوقت والاقتراحات	٣,٤	٣,١	٣	٣	٣	٢,٧	٣	٢,٤٩٢	٠,٠٢٢	

يتضح من الجدول رقم (٢٥) بأن رضا المستفيدين عن المحور الأول (موقع البلدية والمواقف) لا يختلف باختلاف المؤهل العلمي لمراجع البلدية. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن المحاور الأربعة الباقية (البيئة الداخلية والإرشادات، والإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم، والوقت والاقتراحات)، يختلف باختلاف المؤهل العلمى لمراجع البلدية، أى توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

وقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الحاصلين على أقل من الشهادة الثانوية مع محور البيئة الداخلية والإرشادات (٦٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧)، ولدى الحاصلين على الشهادة الثانوية (٥٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الحاصلين على دبلوم متوسط (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، ولدى الحاصلين على شهادة البكالوريوس (٥٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الحاصلين على دبلوم عال (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، ولدى الحاصلين على شهادة الماجستير (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، ولدى الحاصلين على شهادة أخرى (٧٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٨)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٣٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

وبلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الحاصلين على أقل من الشهادة الثانوية مع محور الإجراءات (٥٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧٣)، ولدى الحاصلين على الشهادة الثانوية (٥٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الحاصلين على دبلوم متوسط (٤٧٪) وبمتوسط حسابى (٢,٩)، ولدى الحاصلين على شهادة البكالوريوس (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الحاصلين على دبلوم عال (٤٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، ولدى الحاصلين على شهادة الماجستير (٣٧٪) وبمتوسط حسابى (٢,٥)، ولدى الحاصلين على شهادة أخرى (٤٧٪) وبمتوسط حسابى (٢,٩)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠١).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢٥) إلى أن رضا المستفيدين الذين راجعوا البلدية الحاصلين على أقل من الثانوية العامة يختلف عن رضا المستفيدين الحاصلين على شهادة البكالوريوس.

و يتضح من ذلك بأن الحاصلين على شهادة البكالوريوس هم أقل رضا من الحاصلين على أقل من شهادة الثانوية. وهذا يدل على أنه كلما كانت الدرجة العلمية لمراجع البلدية عالية قلت نسبة الرضا.

وقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الحاصلين على أقل من الشهادة الثانوية مع محور الموظفين وسلوكياتهم (٦٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧)، ولدى الحاصلين على الشهادة الثانوية (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الحاصلين على دبلوم متوسط (٥٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، ولدى الحاصلين على شهادة البكالوريوس (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الحاصلين على دبلوم عال (٦٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢٥)، ولدى الحاصلين على شهادة الماجستير (٤٧٪) وبمتوسط حسابى (٢,٩)، ولدى الحاصلين على شهادة أخرى (٦٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠١١). أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

وقد بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين الحاصلين على أقل من الشهادة الثانوية مع محور الوقت والاقتراحات (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، ولدى الحاصلين على الشهادة الثانوية (٥٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الحاصلين على دبلوم متوسط (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، ولدى الحاصلين على شهادة البكالوريوس (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الحاصلين على دبلوم عال (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، ولدى الحاصلين على شهادة الماجستير (٤٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٧)، ولدى الحاصلين على شهادة أخرى (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٢٢).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

سابعاً: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير فئات العمر؟

جدول رقم (٢٦)

اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب فئات عمر المستفيدين

محاور الدراسة	فئات العمر					اختبار (ف)	مستوى الدلالة	مصدر الاختلاف باستخدام اختبار شيفيه sheffe
	٢٠سنة فما دون (١)	٢١ إلى ٣٠ سنة (٢)	٣١ إلى ٤٠ سنة (٣)	٤١ إلى ٥٠ سنة (٤)	من ٥١ فأكثر (٥)			
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى			
موقع البلدية والمواقف	٣,٧	٣,٥	٣,٣	٣,٤	٣,٣	١,١٣٤	٠,٣٤٠	
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٤	٣,٥	٣,٢	٣,٧	٣,٦	٣,٠٣٨	٠,٠١٧	
الإجراءات	٣,١	٣,١	٣	٣,١	٣	٠,٤٢٢	٠,٧٨٩	
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٢	٣,٤	٣,٣	٣,٥	٣,٨	١,٢٧٥	٠,٢٧٩	
الوقت والاقتراحات	٣,٢	٣,١	٣,١	٣,٢	٣,٢	٠,٢٨٢	٠,٨٩٠	

يتضح من الجدول رقم (٢٦) بأن رضا المستفيدين عن المحاور الأربعة (موقع البلدية والمواقف، والإجراءات والموظفون وسلوكياتهم والوقت والاقتراحات) لا يختلف باختلاف عمر المستفيدين. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، إلا أن الجدول يشير إلى أن رضا المستفيدين عن محور البيئة الداخلية والإرشادات يختلف باختلاف عمر المستفيدين، أى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، حيث بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين فى عمر ٢٠ سنة فما دون (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، لدى المستفيدين فى عمر ٢١ سنة إلى ٣٠ سنة (٦٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,٥)، فى حين بلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين

فى عمر ٣١ سنة إلى ٤٠ سنة (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، ولدى المستفيدين فى عمر ٤١ سنة إلى ٥٠ سنة (٦٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧)، وبلغت نسبة الرضا لدى المستفيدين فى عمر ٥١ سنة فأكثر (٦٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٦)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠١٧).

ويتضح من ذلك بأن الفئة العمرية من المستفيدين من ٣١ إلى ٤٠ سنة هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين عن محور البيئة الداخلية والإرشادات لأن هذه الفئة تهتم بوجود بيئة داخلية مناسبة. أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

ثامناً - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير طبيعة العمل؟

جدول رقم (٢٧)

اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير طبيعة عمل المستفيدين

محاور الدراسة	طبيعة العمل						قيمة (ف)	مستوى الدلالة	مصدر الاختلاف باستخدام اختبار شيفيه sheffe
	موظف مدني (١)	موظف قطاع خاص (٢)	متسبب (٣)	عسكرى (٤)	طالب (٥)	أخرى (٦)			
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى			
موقع البلدية والمواقف	٣,٤	٣,٤	٣,٥	٣,٤	٣,٤	٣,٣	٠,٢١١	٠,٩٥٨	
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٣	٣,٣	٣,٦	٣,٧	٣	٣,١	٢,٣٧١	٠,٠٣٩	
الإجراءات	٢,٨	٣,٢	٣,١	٣,١	٣	٣,١	٢,٦٣٣	٠,٠٢٣	
الموظفون وسلوكياتهم	٣,١	٣,٥	٣,٤	٣,٢	٣,٥	٣,٩	٤,٦٣٥	٠,٠٠٠	١ مع ٦
الوقت والاقتراحات	٣	٣,١	٣,٢	٣,٢	٣,٢	٣,٣	١,٠٤٨	٠,٣٨٩	

يتضح من الجدول رقم (٢٧) بأن رضا المستفيدين عن المحور الأول والخامس (موقع البلدية والمواقف، والوقت والاقتراحات) لا يختلف باختلاف طبيعة العمل

لمراجعى البلدية. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن المحاور الثانى والثالث والرابع (البيئة الداخلية والإرشادات، والإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم)، يختلف باختلاف طبيعة العمل لمراجعى البلدية، أى توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

وقد بلغت نسبة الرضا لدى الموظفين المدنيين مع محور البيئة الداخلية والإرشادات (٥٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، ولدى موظفى القطاع الخاص (٥٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، كما بلغت نسبة الرضا لدى المتسبب (٦٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٦)، ولدى العسكريين (٦٧٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الطلاب (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، ولدى الوظائف الأخرى (٥٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٣٩). ويتضح من ذلك بأن الطلاب هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، يليهم ذوى الوظائف الأخرى حسب نسبة الرضا.

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

وبلغت نسبة الرضا لدى الموظفين المدنيين مع محور الإجراءات (٤٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٨)، ولدى موظفى القطاع الخاص (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، كما بلغت نسبة الرضا لدى المتسببين (٥٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، ولدى العسكريين (٥٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الطلاب (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، ولدى الوظائف الأخرى (٥٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٢٣). ويتضح من ذلك بأن الموظفين المدنيين هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين، يليهم الطلاب حسب نسبة الرضا. أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

وقد بلغت نسبة الرضا لدى الموظفين المدنيين مع محور الموظفين وسلوكياتهم (٥٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، ولدى موظفى القطاع الخاص (٦٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,٥)، كما بلغت نسبة الرضا لدى المتسببين (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٤)، ولدى العسكريين (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الطلاب (٦٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,٥)، ولدى الوظائف الأخرى (٧٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,٩)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠).

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٢٧) إلى أن رضا الموظف المدنى يختلف مع الوظائف الأخرى.

تاسعاً: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟

جدول رقم (٢٨)

اختبار (ت) للفرق بين متوسطات الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير الحالة الاجتماعية للمستفيدين

محاور الدراسة	الحالة الاجتماعية		اختبار (ت) T	مستوى الدلالة
	متزوج	أعزب		
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى		
موقع البلدية والمواقف	٣,٤	٣,٦	-١,٤٥	٠,١٤٧
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٤	٣,٥	-٠,٨١١	٠,٤١٨
الإجراءات	٣,١	٣,١	-٠,٢٧٦	٠,٧٨٣
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٤	٣,٥	-٠,١٧٩	٠,٨٥٤
الوقت والاقتراحات	٣,١	٣,١	٠,٧٩٩	٠,٤٢٥

يتضح من الجدول رقم (٢٨) بأن رضا المستفيدين عن محاور الدراسة الخمسة (موقع البلدية والمواقف، والبيئة الداخلية والإرشادات، والإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم، والوقت والاقتراحات) لا يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للمستفيدين. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

عاشراً - هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية فى رضا المستفيدين تبعاً لمتغير إنجاز معاملة المراجع ؟

جدول رقم (٢٩)

اختبار (ت) للفرق بين متوسطات الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير إنجاز المعاملة والخدمة

محاور الدراسة	هل تم إنجاز المعاملة		اختبار (ت) T	مستوى الدلالة
	نعم	لا		
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى		
موقع البلدية والمواقف	٣,٦	٣,٢	٣,٢	٠,٠٠١
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٦	٣,٣	٣	٠,٠٠٥
الإجراءات	٣,٢	٣	٣,١	٠,٠٠٤
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٧	٣,٢	٥	٠,٠٠٠
الوقت والاقتراحات	٣,٣	٣	٣,١	٠,٠٠٢

يتضح من الجدول رقم (٢٩) بأن رضا المستفيدين عن محاور الدراسة (موقع البلدية والمواقف، البيئة الداخلية والإرشادات والإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم والوقت والاقتراحات)، يختلف باختلاف إنجاز المعاملة لمراجعى البلدية، أى توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

فقد بلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم مع محور موقع البلدية والمواقف (٦٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٦)، ولدى المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، وقيمة (ت) عند مستوى دلالة (٠,٠٠١). ويتضح من ذلك بأن المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم، وهذا يدل على أن إنجاز المعاملات يؤدى إلى رضا المراجعين.

وبلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم مع محور البيئة الداخلية والإرشادات (٦٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٦)، ولدى المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم (٥٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، وقيمة (ت) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٥). ويتضح من ذلك بأن المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم، وهذا يدل على أن إنجاز المعاملات يؤدى إلى رضا المراجعين.

وبلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم مع محور الإجراءات (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، ولدى المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، وقيمة (ت) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٤). ويتضح من ذلك بأن المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم، وهذا يدل على أن إنجاز المعاملات يؤدى إلى رضا المراجعين.

وبلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم مع محور الموظفين وسلوكياتهم (٦٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧)، ولدى المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، وقيمة (ت) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠). ويتضح من ذلك بأن المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم، وهذا يدل على أن إنجاز المعاملات يؤدى إلى رضا المراجعين.

وبلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم مع محور الوقت والاقتراحات (٥٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، ولدى المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، وقيمة (ت) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٢). ويتضح من ذلك بأن المراجعين الذين لم تنجز معاملتهم هم أقل رضا من غيرهم من المراجعين الذين تم إنجاز معاملتهم، وهذا يدل على أن إنجاز المعاملات يؤدى إلى رضا المراجعين.

حادى عشر - هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تبعاً للوقت المستغرق فى إنجاز المعاملة أو الخدمة؟

جدول رقم (٣٠)

اختبار تحليل التباين (اختبار ف) لدراسة الاختلافات فى الرضا عن الخدمات البلدية حسب متغير الوقت المستغرق فى إنجاز المعاملة أو الخدمة

محاور الدراسة	الوقت المستغرق فى إنجاز الخدمة أو المعاملة								قيمة (ف)	مستوى الدلالة	مصدر الاختلاف باستخدام اختبار شيفيه sheffe
	لم تنجز (١)	أسبوع فأقل (٢)	أسبوعان (٣)	ثلاثة أسابيع (٤)	أربعة أسابيع (٥)	خمسة أسابيع (٦)	ستة أسابيع (٧)	أخرى (٨)			
	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى	المتوسط الحسابى			
موقع البلدية والمواقف	٣,٢	٣,٧	٣,٥	٣,٠	٤,٥	٣,٨	٣,٩	٣,٥	٣,٣	٠,٠٠٢	
البيئة الداخلية والإرشادات	٣,٣	٣,٥	٣,٤	٣,٤	٣,٨	٣,١	٣,٧	٣,٥	٠,٦٣	٠,٧٣٤	
الإجراءات	٢,٩	٣,٣	٢,٨	٣,١	٣,٢	٢,٨	٢,٩	٣,١	٢,٦	٠,٠١٢	
الموظفون وسلوكياتهم	٣,٢	٣,٨	٣,٣	٣,٢	٣,٥	٣,٤	٢,٧	٣,٦	٤,٤	٠,٠٠٠	١ مع ٢
الوقت والاقتراحات	٣,٠	٣,٤	٢,٨	٣,٠	٣,٠	٢,٩	٢,٥	٣,٢	٣,٣	٠,٠٠٢	

يتضح من الجدول رقم (٣٠) بأن رضا المستفيدين عن المحور الثانى (البيئة الداخلية والإرشادات) لا يختلف باختلاف الوقت المستغرق فى إنجاز المعاملة أو الخدمة. أى أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، كما يشير الجدول إلى أن رضا المستفيدين عن المحاور الأربعة الباقية (موقع البلدية والمواقف، والإجراءات، والموظفون وسلوكياتهم، والوقت والاقتراحات)، يختلف باختلاف الوقت المستغرق فى إنجاز المعاملة أو الخدمة، أى توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

وقد بلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين لم تنجز معاملاتهم مع محور موقع البلدية والمواقف (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٢)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى أسبوع وأقل (٦٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٧)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الذين

أنجزت معاملتهم فى أسبوعين (٦٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٥)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى ثلاثة أسابيع (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٠)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الذين أنجزت معاملتهم فى أربعة أسابيع (٨٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٤,٥)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى خمسة أسابيع (٧٠٪) وبمتوسط حسابى (٣,٨)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى ستة أسابيع (٧٢٪) وبمتوسط حسابى (٣,٩)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى فترات زمنية غير ما ذكر (٦٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٥)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠٠٢). ويتضح من ذلك بأن الذين استغرق إنجاز معاملتهم ثلاثة أسابيع هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين، يليهم الذين لم تنجز معاملتهم، أما بقية الوقت المستغرق فإن نسبة الرضا فيه مرتفعة، وهذا يدل على أن كل هذا المحور ليس له علاقة فى تأخر إنجاز المعاملات لدى المستفيدين حسب نسبة الرضا، أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

وبلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين لم تنجز معاملاتهم مع محور الإجراءات (٤٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٩)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى أسبوع وأقل (٥٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,٣)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الذين أنجزت معاملتهم فى أسبوعين (٤٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٨) ، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى ثلاثة أسابيع (٥٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الذين أنجزت معاملتهم فى أربعة أسابيع (٥٥٪) وبمتوسط حسابي (٣,٢)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى خمسة أسابيع (٤٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٨)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى ستة أسابيع (٤٧,٥٪) وبمتوسط حسابى (٢,٩)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى فترات زمنية غير ما ذكر (٥٢,٥٪) وبمتوسط حسابى (٣,١)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠,٠١٢). ويتضح من ذلك بأن الذين استغرق إنجاز معاملتهم أسبوعين هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين، يليهم الذين أنجزت معاملتهم فى خمسة أسابيع، وكذلك الذين لم تنجز معاملتهم فى ستة أسابيع وبقية الوقت المستغرق، وهذا يدل على أن كل هذا المحور له علاقة مباشرة فى تأخر إنجاز معاملات المستفيدين، أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

وبلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين لم تنجز معاملاتهم مع محور الموظفين وسلوكياتهم (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٢ , ٣)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى أسبوع وأقل (٧٠ , ٨٪) وبمتوسط حسابى (٨ , ٣)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الذين أنجزت معاملتهم فى أسبوعين (٥٧ , ٥٪) وبمتوسط حسابى (٣ , ٣)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى ثلاثة أسابيع (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٢ , ٣)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الذين أنجزت معاملتهم فى أربعة أسابيع (٦٢ , ٥٪) وبمتوسط حسابى (٥ , ٣)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى خمسة أسابيع (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٤ , ٣)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى ستة أسابيع (٤٢ , ٥٪) وبمتوسط حسابى (٧ , ٢)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى فترات زمنية غير ما ذكر (٦٥٪) وبمتوسط حسابى (٦ , ٣)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠ , ٠٠٠). ويتضح من ذلك بأن الذين استغرق إنجاز معاملتهم ستة أسابيع هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين، يليهم الذين استغرق إنجاز معاملتهم ثلاثة أسابيع، وهذا يدل على أن كل هذا المحور له علاقة مباشرة فى تأخر إنجاز معاملات المستفيدين.

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، حيث أشارت بيانات الجدول رقم (٣٠) إلى أن رضا المستفيد الذى لم تنجز معاملته يختلف مع الذى أنجزت معاملته فى أسبوع فأقل.

وبلغت نسبة الرضا لدى المراجعين الذين لم تنجز معاملاتهم مع محور الوقت والاقتراحات (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٣ , ٠)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى أسبوع وأقل (٦٠٪) وبمتوسط حسابى (٤ , ٣)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الذين أنجزت معاملتهم فى أسبوعين (٤٥٪) وبمتوسط حسابى (٨ , ٢)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى ثلاثة أسابيع (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٠ , ٣)، كما بلغت نسبة الرضا لدى الذين أنجزت معاملتهم فى أربعة أسابيع (٥٠٪) وبمتوسط حسابى (٠ , ٣)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى خمسة أسابيع (٤٧ , ٥٪) وبمتوسط حسابى (٩ , ٢)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى ستة أسابيع (٣٧ , ٥٪) وبمتوسط حسابى (٥ , ٢)، ولدى الذين أنجزت معاملتهم فى فترات زمنية غير ما ذكر (٥٥٪) وبمتوسط حسابى (٢ , ٣)، وقيمة (ف) عند مستوى دلالة (٠ , ٠٠٢٠). ويتضح من ذلك بأن الذين استغرق إنجاز معاملتهم فى ستة أسابيع هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين، يليهم الذين أنجزت معاملتهم فى أسبوعين، وهذا يدل على أن كل هذا المحور له علاقة مباشرة فى تأخر إنجاز معاملات المستفيدين.

أما عن مصادر التباين بين رضا المستفيدين، فقد تم استخدام اختبار (sheffe)، لقياس مصادر تباين رضا المستفيدين، ولكن لم تتضح الفروقات بناءً على هذا المحور.

ثالثاً - مناقشة وتفسير النتائج:

تشير البيانات إلى أن هناك تبايناً فى نسب الرضا عن محاور الدراسة، فقد ناقش المحور الأول من دراسة قياس رضا المستفيدين من خدمات أمانة منطقة الرياض والبلديات الفرعية التابعة لها فى مدينة الرياض «الموقع والمواقف» وحاولت الدراسة قياس رضا المستفيدين عن هذا المحور من خلال خمس عبارات.

ويلاحظ أن الرضا عن أن مواقف البلدية «منظمة ويسهل الدخول والخروج منها» متدنٍ حيث بلغ (٤٨,٨٪) يلى ذلك توفير البلدية الفرعية لمواقف كافية خاصة بالمراجعين فى مبنى البلدية حيث بلغت نسبة الرضا (٤٩,٤٪) وهى أقل من (٥٠٪) مما يشير إلى أن ما نسبته (٥١٪) من المستفيدين من خدمات البلدية غير راضين عن هذه الخدمة، وأخيراً فإن نسبة الرضا من قبل المستفيدين عن هذا المحور بلغت (٦٠,٨٪) ومن ثم تكون نسبة غير الراضين عن محور الموقع والمواقف (٤٠,٢٪) من المستفيدين. وهذه النتيجة التى توصلت إليها الدراسة تتفق مع أحد نتائج دراسة (السماك والقطرى، ١٤٢٣هـ)، حيث أشارت إحدى النتائج إلى «عدم كفاية المواقف المخصصة لسيارات المراجعين».

أما المحور الثانى الذى ناقشته الدراسة فهو محور «الرضا عن البيئة الداخلية والإرشادات» وقد تكوّن هذا المحور من ثمانى عبارات» جاءت عبارة «يوجد دورة مياه نظيفة للمراجعين» أقل العبارات تحقيقاً لرضا المستفيدين حيث بلغت نسبة رضا المستفيدين (٥٥,٧٪) يليها عبارة «مبنى البلدية من الداخل والخارج يعطى انطباعاً جيداً» بنسبة (٥٧,٩٪)، ثم عبارة وجود صالة انتظار مكيفة بنسبة (٨٥,٤٪). مما يظهر أن معظم المستفيدين من خدمات البلدية غير راضين عن دورات المياه، وكذلك عن مبانى البلديات الفرعية من الخارج أو الداخل وعن عدم توافر صالة مكيفة للانتظار. وأخيراً فإن نسبة الرضا العام عن هذا المحور بلغت (٦٠,٨٪) مما يوضح أن ما يقارب (٤٠,٣٪) من المستفيدين من خدمات البلدية غير راضين. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه بعض الدراسات الميدانية حيث أشارت إحدى نتائج (الأحمدى وعثمان، ١٤٢٤هـ)، أن المستفيدين من خدمات الرعاية الصحية الأولية والذين تم استقصاء

وجهة نظرهم أشاروا إلى «عدم توفر مقاعد كافية فى أماكن الانتظار»، كذلك أشارت دراسة (السماك والقطرى، ١٤٢٣هـ) فى إحدى نتائجها إلى أن «غالبية المراجعين أبدوا عدم رضاهم عن مستوى المبنى والخدمات المرافقة ويشمل عدم تخصيص مكان دائم لخدمة المراجعين تتوافر فيه مياه صالحة للشرب وتكييف مناسب وخدمات تصوير المستندات المطلوبة»، كما أشارت إحدى نتائج دراسة (Shafigal-Rchal) فى عام ١٩٩٣م، إلى أن (٣٨٪) من العملاء لم يكونوا راضين عن «دورات المياه».

المحور الثالث من هذه الدراسة تناول موضوع «الرضا عن الإجراءات» ويتكون هذا المحور من ثلاث عشرة عبارة ومن أهم النتائج التى رصدت بهذا المحور أن نسبة عالية من المستفيدين من الخدمة يعتقدون «أن بيانات النماذج التى قاموا بتعبئتها مفهومة وواضحة» حيث بلغت نسبة الرضا من هذه العبارة (٢٣,١٪)، يلى ذلك عبارة «تستغرق عملية تعبئة النماذج وقتاً طويلاً» حيث بلغت نسبة الرضا عن هذه العبارة (٣٩,٩٪). وأخيراً فإن معدل الرضا عن هذا المحور بلغ (٥١,٨٪) مما يشير إلى أن (٤٧,٢٪) من المستفيدين من خدمات الأمانة غير راضين عن الإجراءات المطبقة فى البلديات الفرعية والأمانة وهذا يعنى أن غالبية المستفيدين غير راضين عن هذا المحور.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (السريع وآخرون، ١٤٢٤هـ) بأن (٣٨٪) من رواد المكتبات المتخصصة راضون عن التجهيزات داخل المكتبات المتخصصة والجامعية أو مكتبات الكلية. وتؤكد هذه النتيجة حول «محور الرضا عن الإجراءات» التوصية التى قدمها معالى الأستاذ عبدالله النعيم أمين مدينة الرياض السابق فى ورقته التى قدمها ضمن فعاليات ندوة «الأجهزة العامة ذات العلاقة المباشرة بالجمهور التى عقدت فى معهد الإدارة العامة عام ١٤٠٤هـ، حيث أكد فى إحدى التوصيات على أهمية «تبسيط الإجراءات ومتابعة آثار ذلك على انسياب حركة العمل بما يتفق التيسير على المواطنين فى تعاملهم مع الأجهزة التنفيذية فى الأمانة».

وأخيراً فإن النتيجة التى توصلت إليها هذه الدراسة حول محور «الرضا عن الإجراءات» تتفق مع إحدى النتائج لدراسة (السماك، والقطرى، ١٤٢٣هـ) حيث أشارت إحدى نتائج هذه الدراسة إلى أن (٦٥٪) من المراجعين يعتقدون بأن الإجراءات والمستندات المطلوبة لإنجاز المعاملات كثيرة.

المحور الرابع فى هذه الدراسة يتعلق بقياس مستوى رضا المستفيدين «عن الموظفين وسلوكياتهم»، ويتكون هذا المحور من ثمانى عبارات ومن النتائج الدالة أن (٥٥,٧٪)

من المستفيدين يعتقدون أن الموظفين يحافظون على أوقات الدوام الرسمى، فى حين أن ما يقارب (٥٣٪) من المراجعين لا يعتقدون ذلك، كما يعتقد (٤٦٪) من المستفيدين أن موظفى البلدية يعطلون معاملاتهم، ويرى (٦٢,٢٪) من المستفيدين من خدمات البلدية أن الموظفين الذين تعاملوا معهم يؤدون عملهم بكفاءة وفاعلية، فى حين أن (٤٧٪) من المستفيدين لا يرون ذلك. وأخيراً فإن معدل الرضا العام عن هذا المحور بلغ (٦٠,٥٪)، مما يوضح أن ما يقارب من (٣٩,٥٪) من المستفيدين غير راضين عن الموظفين وسلوكياتهم. وهذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة (السريع وآخرون، ١٤٢٤هـ)، حيث أوضحت أن (٧٥٪) ممن تم استطلاع آرائهم عن موظفى المكتبة أن (٥٧٪) منهم راضون جداً عن موظفى المكتبات الخاصة، فى حين أوضح (٤٣٪) من أفراد عينة البحث أنهم راضون فقط عن موظفى المكتبات الجامعية.

كما أوضحت إحدى نتائج دراسة (السماك والقطرى، ١٤٢٣هـ) أن هناك الكثير من الاهتمام بالمراجعين والمراجعات الذين حصلوا على الخدمة بناء على توصية (الواسطة والمحسوبية) لاختصار إجراءاتهم.

و أظهرت إحدى نتائج البحث الميدانى بعنوان «العوامل المؤثرة على معاملة العملاء النهائية للتعامل مع بنك فيصل الإسلامى فى مصر». إلى أن أحد أهم العوامل التى تؤثر على تعامل العميل مع بنك فيصل الإسلامى هى «المعاملة الحسنة من قبل الموظفين».

أما المحور الخامس فى هذه الدراسة فهو محور الرضا عن «الوقت وقبول الاقتراحات»، ويتكون هذا المحور من إحدى عشرة عبارة ويتضح من هذا المحور أن العبارات التى بلغت نسبة الرضا عنها أقل من (٥٠٪) هى عبارة «استغرق إنجاز معاملتى وقتاً قصيراً» حيث بلغت نسبة الرضا عنها (٤٦,١٪) وكذلك عبارة «من السهل الاستفسار عن سير معاملتى عن طريق الهاتف» التى بلغت نسبة الرضا عنها (٣٨,٧٪)، وكذلك عبارة «الرسوم التى أدفعها للحصول على الخدمة مناسبة» حيث بلغت نسبة الرضا عنها (٣٨٪) وهى أقل نسبة رضا فى هذا المحور.

وبلغ معدل الرضا العام عن هذا المحور (٥٣,٣٪) مما يعنى أن هناك (٤٦,٧٪) من المستفيدين غير راضين من هذا المحور. كما أن غالبية المستفيدين غير راضين عن هذا المحور. وتتفق النتائج السابقة فى هذا المحور مع ما ورد فى نتائج الدراسة الميدانية التى بعنوان «توقعات المستفيدين من الخدمات التى تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية، حيث أشار (٨٣٪) من المراجعين إلى أنه «توجد

صعوبة شديدة فى الحصول على الخدمة أو الاستفسار عبر الهاتف». كما أن (٧٥٪) من المراجعين أوضحوا عدم رضاهم عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة حيث يضطر كثير منهم للقيام بعدة مراجعات لإنجاز معاملته. كما أوضحت دراسة أخرى بعنوان «العوامل المؤثرة على معاملة العملاء النهائية للتعامل ببنك فيصل الإسلامى فى مصر» إلى أن أحد أهم العوامل المؤثرة فى تعامل العميل مع البنك هو «السرعة فى أداء الخدمة». كما أظهرت أحد نتائج الدراسة التى قام بها كل من (Shafigal-Rchal) بعنوان «قياس رضا العملاء فى بعض شركات القطاع الحكومى» سواء فى المسح الميدانى الأول الذى أجرى فى عام ١٩٩٦م، أو المسح الميدانى الثانى الذى أجرى فى عام ١٩٩٧م، أن هناك عدم رضا من قبل المستفيدين عن وقت الوقوف فى الصف أو الانتظار على المقاعد.

أما مصادر المشكلات التى يواجهها المستفيدون من الخدمات البلدية، فقد جاءت الإجراءات فى البداية، ثم الأنظمة واللوائح، وتليها المستندات المطلوبة، ثم الجهات الحكومية الأخرى المرتبطة بإجراءات البلدية كالدفاع المدنى، المديريات العامة للشؤون الصحية، أو غيرها من الأجهزة الحكومية، يلى ذلك عدم تقيد المساحين بالمواعيد التى يحددونها، ثم موظفو البلدية وأخيراً رئيس البلدية الفرعية.

وهذه النتائج المتعلقة بهذا المحور والتى أظهرت أن الإجراءات البلدية المتبعة لإنجاز معاملات المواطنين تأتى فى المرتبة الأولى من المصادر المسببة للمشكلات التى يعانى منها المستفيدون من الخدمة، وتتفق من حيث الأهمية مع ما طرحه عبدالله النعيم الأمين السابق لأمانة مدينة الرياض حيث أوضح فى المقترحات التى قدمها لتحسين الخدمات التى تقدمها أمانة مدينة الرياض وذلك ضمن ورقة العمل التى قدمها بفعاليات ندوة «الأجهزة العامة ذات العلاقة المباشرة بالجمهور» والتى عقدت بمعهد الإدارة العامة عام ١٤٠٤هـ، أنه تأتى فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية العمل على تبسيط الإجراءات البلدية بأمانة مدينة الرياض، كذلك أشار (السماك والقطرى، ١٤٢٣هـ)، عن أهم مصادر المشكلات التى يواجهها الجمهور فى تعامله مع الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية هى الإجراءات المتبعة، كما أظهرت إحدى نتائج المسح الميدانى الثانى لعام ١٩٩٧م من الدراسة التى أجراها كل من (Shafigal-Rchal) بعنوان «قياس رضا العملاء فى بعض شركات القطاع الحكومى»، أن (٢٥٪) من المستفيدين غير راضين عن خدمة التسجيل أو الإضافة للشركات الأجنبية الجديدة.

أما المقترحات التى قدمها المستفيدون من الخدمة للتغلب على المشكلات التى طرحوها فقد جاءت أولى المقترحات من حيث الأهمية: تحديد رقم هاتف فى جهاز

الأمانة للتبليغ عن الشكاوى والاقتراحات، يلى ذلك تبسيط الإجراءات، كذلك إنجاز المعاملات بأقل وقت، ثم إيجاد وحدة إدارية لتلقى الشكاوى والاقتراحات، تليها تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المراجعين.

هذه المقترحات التى قدمها المستفيدون من خدمات أمانة مدينة الرياض تتفق كثيراً مع ما طرحه معالى الأستاذ عبدالله النعيم فى الندوة التى أشرنا إليها سابقاً حيث أوضح فى التوصيات التى طرحها فى ورقة العمل التى قدمها أن من أهم العوامل التى تؤدى إلى تطوير وتحسين الخدمات المقدمة من أمانة الرياض: تبسيط الإجراءات، الاهتمام بإدارة العلاقات العامة وإعدادها للقيام بدورها المتكامل سواء داخل أجهزة الخدمات أو فى تنظيم الاتصال بالجماهير، تطوير صناديق الاقتراحات والشكاوى للمراجعين، تدريب الموظفين على تحسين أسلوب تعاملهم مع جمهور المراجعين.

كما أن بعض هذه الاقتراحات التى قدمت من قبل المستفيدين من خدمات أمانة مدينة الرياض تتفق مع إحدى التوصيات التى طرحها الدكتور صلاح المعيوف فى بحثه الميدانى «العوامل المحددة لاختيار العملاء السعوديين للبنوك فى مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية»، حيث أوصى بأهمية إلحاق الموظفين ببرامج تدريب خاصة تكسبهم المهارات اللازمة فى التعامل مع العملاء قبل مباشرتهم لمهام الوظيفة.

كما أوضحت إحدى نتائج الدراسة الميدانية التى أجرها الدكتور عوض بدير إلى أن (٨٧,٥٪) من المديرين يرون أن تحسين الجودة والخدمة المقدم للعملاء يعُد أساس النجاح فى مواجهة المنافسين. كما شدد الباحثان (الأحمدى وعثمان، ١٤٢٤هـ)، على أهمية «تنفيذ برامج تدريبية للتعامل الجيد والفعال بين مقدمى الخدمة بالمراكز الصحية».

وقدمت دراسة (السماك والقطرى، ١٤٢٣هـ) عدداً من التوصيات التى تتفق كثيراً مع المقترحات التى قدمها المستفيدون من خدمات أمانة الرياض حيث أشارت بعض هذه التوصيات إلى: تخصيص وحدة إدارية تهتم بشؤون المراجعين تتوافر بها أماكن انتظار مريحة مهيأة للمراجعين، الاهتمام بتدريب الموظفين والموظفات خاصة التدريب الذى يركز على كيفية التعامل مع جمهور المراجعين.

وأخيراً فإن إحدى التوصيات التى طرحت بالدراسة التى قام بها على سليمان العطوى فى عام ١٤١٣هـ تشير إلى ضرورة إعطاء الموظفين دورات تدريبية فى كيفية التعامل مع جمهور المراجعين.

الفصل السادس
النتائج والتوصيات والمقترحات

- أهم النتائج:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

أولاً - البيانات الوصفية:

١- أظهرت الدراسة أن رخص فتح محل أعلى نسبة حيث بلغت (٤١,٦٪) وبعدد (٢٠٦).

٢- راجع البلدية (١٢٤) مستفيداً لمرتين، وهى أكثر نسبة (٢٤,٩٪).

٣- أغلب الذين راجعوا البلدية من يوم إلى ثلاثة أيام (١٩٠) مستفيداً.

٤- بلغ الذين راجعوا البلدية بشكل شخصى (٤٠٣) مستفيدين أى ما نسبته (٨١,١٪).

٥- أغلبية المراجعين يفضلون مراجعة البلدية من الساعة الثامنة إلى الساعة الثانية عشرة، حيث بلغ عددهم (٤٢٦) أى ما نسبته (٨٥,٨٪).

٦- أغلبية المراجعين يحملون شهادة الثانوية العامة (١٧٩) مستفيداً أى ما نسبته (٣٥,٦٪).

٧- أغلب الذين راجعوا البلدية تتراوح أعمارهم ما بين ٢١ سنة إلى ٣٠ سنة، حيث بلغ عددهم (٢١٥) مستفيداً، أى ما نسبته (٤٣,٠٪).

٨- أغلب الذين راجعوا البلدية كانت طبيعة عملهم متسبب، حيث بلغ عددهم (٢٠١) مستفيد ونسبتهم (٣٩,٩٪).

٩- أغلب الذين راجعوا البلدية من المتزوجين، حيث بلغ عددهم (٣٥٧) مستفيداً ونسبتهم (٧١,٥٪).

ثانياً - الإجابة عن أسئلة الدراسة:

١- تراوحت نسبة الرضا على محاور الدراسة الستة ما بين (٥١,٨٪) إلى (٦٠,٨٪) أى أنها نسبة متوسطة حيث إن ما بين (٤٩٪) إلى (٤٠٪) غير راضين عن محاور الدراسة.

٢- بلغت نسبة الرضا عن محور الموقع والمواقف (٦٠,٨٪) وتراوحت نسبة الرضا عن كل عبارة من عبارات المحور من (٤٨,٩٪) إلى (٧٠,٤٪)، وهذا يدل على أن بعض الخدمات غير متوافرة بالشكل المطلوب مثل مواقف للسيارات.

٣- بلغت نسبة الرضا عن محور البيئة الداخلية والإرشادات (٦٠,٨٪) وتراوحت نسبة الرضا عن كل عبارة من عبارات المحور من (٤١,٣٪) إلى (٦٩,٩٪)، وكانت العبارة الأقل رضا هى أن المستفيد لا يمكن له أن يحصل على معرفة المستندات المطلوبة عن طريق الهاتف.

٤- بلغت نسبة الرضا عن محور الإجراءات (٥١,٨٪) أى أن غالبية المستفيدين غير راضين عن هذا المحور، وتراوحت نسبة الرضا عن كل عبارة من عبارات المحور من (٢٣,١٪) إلى (٥٩,٠٪)، وكانت العبارة الأقل رضا هى أن بيانات النماذج غير مفهومة وغير واضحة مما يعنى بأنها مفهومة وواضحة للمستفيد.

٥- بلغت نسبة الرضا عن محور الموظفين وسلوكياتهم (٦٠,٥٪)، وتراوحت نسبة الرضا عن كل عبارة من عبارات المحور من (١٩,٢٪) إلى (٧١,١٪)، وكانت العبارة الأقل رضا هى أن المستفيد اضطر إلى دفع إكرامية، وهذا يعنى بأن المستفيد غير راضٍ عن هذه العبارة ولم يضطر إلى دفع إكرامية لكى تنجز معاملته.

٦- بلغت نسبة الرضا عن محور الوقت وقبول الاقتراحات (٥٣,٣٪) أى أن غالبية المستفيدين راضين عن هذا المحور، وتراوحت نسبة الرضا عن كل عبارة من عبارات المحور من (٣٨,٠٪) إلى (٦٩,٤٪)، وكانت العبارة الأقل رضا هى أن الرسوم التى يدفعها المستفيد للحصول على الرخصة مناسبة، وهذا يدل على أن المستفيد غير راضٍ عن الرسوم التى تدفع للحصول على الخدمة.

٧- أما فيما يتعلق بمصادر المشكلات التى يواجهها المستفيدون عن مراجعة جهاز البلدية فقد جاءت الإجراءات فى المرتبة الأولى، وتلتها الأنظمة واللوائح ثم المستندات المطلوبة، فالجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة بإجراءات البلدية، ثم عدم تقيد المساحين بالمواعيد التى يحددونها للمستفيدين، ثم موظفى البلدية فرئيس البلدية والذى جاء فى أخر القائمة بوصفه مصدراً للمشكلات.

٨- لمصادر المشكلات أثر واضح فى مستوى الرضا العام عن الخدمات البلدية.

٩- أما المقترحات لحل المشكلات التى يواجهها المستفيدون مع البلدية فقد جاءت على النحو التالى:

- تحديد رقم هاتف فى جهاز الأمانة للتبليغ عن الشكاوى والاقتراحات.
- تبسيط الإجراءات.
- إنجاز المعاملات بأقل وقت.
- إيجاد وحدة إدارية معينة لتلقى الشكاوى والاقتراحات.
- تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المراجعين.
- حصر مرات المراجعة لثلاث مرات حسب مواعيد محددة.
- توفير مواقف كافية ومنظمة للمراجعين.
- تخفيض الرسوم على الخدمات البلدية.
- استخدام الإنترنت لإنجاز المعاملات.

وجاء ترتيب الاقتراحات السابقة بفارق بسيط جدا، وهذا يدل على أهميتها حيث حصلت على موافقة عالية من جميع المستفيدين من الخدمات البلدية.

١٠- بلغ مستوى الرضا العام عن الخدمات البلدية (٥٠,٧٪) أى أن غالبية المستفيدين غير راضين عن الخدمات البلدية التى تقدمها أمانة منطقة الرياض وبلدياتها الفرعية فى مدينة الرياض.

١١- يختلف رضا المستفيدين عن موقع البلدية باختلاف نوع الخدمة، حيث إن مراجعى طلب منحة أرض أقل رضا من غيرهم من المستفيدين عن هذا المحور.

١٢- يختلف رضا المستفيدين عن المحاور (الإجراءات، والموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) باختلاف عدد مرات المراجعة للبلدية، حيث إن الذين راجعوا البلدية لأكثر من أربع مرات هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين عن هذه المحاور.

١٣- يختلف رضا المستفيدين عن المحاور (الإجراءات، والموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) باختلاف الوقت المستغرق لمراجعة البلدية، حيث إن الذين راجعوا البلدية لأكثر من شهر هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين عن هذه المحاور.

١٤- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عن محاور الدراسة حسب متغير وقت مراجعة البلدية.

١٥- يختلف رضا المستفيدين عن المحاور (الإجراءات، والموظفين وسلوكياتهم) باختلاف طريقة مراجعة البلدية، حيث إن الذين راجعوا البلدية بشكل شخصى هم أقل رضا من المعقبين عن هذه المحاور.

١٦- يختلف رضا المستفيدين عن المحاور (البيئة الداخلية والإرشادات، والإجراءات، والموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) باختلاف المؤهل العلمى، حيث إن حاملى الماجستير هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين عن هذه المحاور.

١٧- يختلف رضا المستفيدين عن محور (البيئة الداخلية والإرشادات) باختلاف عمر المستفيدين، حيث إن الفئة العمرية من ٣١ إلى ٤١ سنة هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين عن هذا المحور.

١٨- يختلف رضا المستفيدين عن المحاور (البيئة الداخلية والإرشادات والإجراءات، والموظفين وسلوكياتهم) باختلاف طبيعة عمل المستفيدين، حيث إن الطلاب هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين عن محور البيئة الداخلية والإرشادات، أما الموظفين المدنيين هم أقل رضا عن محور الإجراءات ومحور الموظفين وسلوكياتهم.

١٩- لا يختلف رضا المستفيدين عن محاور الدراسة باختلاف الحالة الاجتماعية.

٢٠- يختلف رضا المستفيدين عن محاور الدراسة (موقع البلدية والمواقف، والبيئة الداخلية والإرشادات، والإجراءات، والموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) باختلاف إنجاز المعاملة، حيث إن الذين راجعوا البلدية ولم تنجز معاملاتهم بعد هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين الذين أنجزت معاملاتهم عن هذه المحاور.

٢١- يختلف رضا المستفيدين عن المحاور (موقع البلدية والمواقف، الإجراءات، والموظفين وسلوكياتهم، والوقت وقبول الاقتراحات) باختلاف الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة، حيث إن الذين استغرق إنجاز معاملاتهم ثلاثة أسابيع هم أقل رضا من غيرهم من المستفيدين عن محور موقع البلدية والمواقف، أما الذين أستغرق إنجاز معاملاتهم أسبوعين فهم أقل رضا عن محور الإجراءات، أما الذين أستغرق إنجاز معاملاتهم ستة أسابيع فهم أقل رضا عن محورى الموظفين وسلوكياتهم والوقت وقبول الاقتراحات.

التوصيات:

١- تطوير وتبسيط الإجراءات المتبعة حالياً فى إنهاء المعاملات الخاصة بالمستفيدين سواء فى البلديات الفرعية أو الإدارات التابعة للأمانة عن طريق إدارة التطوير الإدارى، أو الاستعانة بخدمات بعض الإدارات الحكومية الاستشارية كمعهد الإدارة العامة أو الجهات الاستشارية الخاصة.

٢- تطوير وتبسيط النماذج المستخدمة حاليا فى البلديات، والعمل على جعلها مفهومة وسهلة.

٣- تطوير موقع الأمانة والبلديات الفرعية على شبكة المعلومات (الإنترنت)، بحيث يكون خطوة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويمكن أن يشتمل الموقع على النماذج والمستندات المطلوبة لكل خدمة وتحديث الموقع بصفة مستمرة، والعمل على استخدمه لنشر أى معلومات مهمة للمستفيدين.

٤- العمل على دراسة جميع المشكلات التى تواجه المستفيدين، ووضع الحلول لها، والقيام بذلك بشكل دورى.

٥- إنشاء وحدة إدارية مستقلة لتلقى الشكاوى والاقتراحات من المستفيدين من خدمات الأمانة والبلديات الفرعية وفرز هذه الشكاوى والاقتراحات ورفعها إلى المسؤولين بالأمانة لمعالجة الشكاوى وإدراج الاقتراحات البناءة. ويمكن أن تتلقى الشكاوى والاقتراحات عن طرق رقم هاتف مجانى مخصص لذلك وكذلك فاكس، وموقع على شبكة المعلومات (الإنترنت) للتواصل مع المستفيدين وتبليغ الحلول لهم.

٦- توفير مواقف كافية وآمنة للمراجعين بالأمانة وإداراتها والبلديات الفرعية، بحيث تكون منظمة ومرتبة ويسهل الدخول إليها والخروج منها.

٧- العمل على تحسين البيئة الداخلية بشكل مستمر ودائم، ووضع المقاعد المريحة والنظيفة فى مكان مكيف وملائم، واستقبال وإرشاد المستفيدين، وزيادة الاهتمام باللوحات الإرشادية فى مكان بارز فى مداخل مبانى البلديات، وكذلك توفير دورات مياه كافية ونظيفة.

٨- الاهتمام بتدريب الموظفين بشكل عام وإكسابهم مهارات التعامل مع المراجعين بشكل خاص، وذلك فى مراكز تدريب متميزة.

٩- تحفيـــز الموظفين وتثبيت العامليـــن منهم على بند الأجور لما له من انعكاس إيجابى عليهم مما يؤدى إلى تعاملهم مع المستفيدين بشكل أفضل.

١٠- العمـــل على دراســـة إمكانية تخفيض الرســـوم على الخدمـــات البلدية المقدمة للمواطنـــين، والتفريـــق بين الخدمة المقدمة للاســـتخدام الشـــخصى وبين ما هو تجارى.

١١- زيادة التنسيق الفعال بين الأمانة والأجهزة الحكومية التى ترتبط إجراءات الأمانة بها وذلك لتبسيط إجراءات إنهاء المعاملات.

١٢- حصر مرات المراجعة لإنهاء معاملات المواطنين فى ثلاث مرات فقط.

١٣- العمل على تســـهيل وتبسيط إجراءات المنح، واســـتخدام الشفافية والوضوح فى عملية توزيع المنح وفى تحديد وقتها توزيعها ومكانها.

١٤- الاهتمام بالمستفيدين من كبار السن والعمل على خدمتهم وإنجاز معاملاتهم.

١٥- الحرص الدائم على إنجاز معاملات المســـتفيدين وعدم تأخرها بشكل يؤدى إلى عدم رضاهم عن الخدمات البلدية.

١٦- قيـــام الأمانة بدراســـات دورية لقياس رضا المســـتفيدين عـــن الخدمات البلدية والاستفادة من نتائجها للتحسين والتطوير لتلك الخدمات.

مقترحات للدراسات المستقبلية:

- إجراء الدراسات لقياس رضا الموطنين فى الأمانة وفروعها.
- إجـــراء دراســـات ميدانيـــة لتحديـــد الترابط بين رضـــا الموظفين وأثـــره فى رضا المستفيدين.
- إجراء دراســـات ميدانية لقياس رضا المستفيدين عن خدمات الأمانة فى كل من المـــدن التالية: مكة المكرمة، أو الدمام، أو جدة، ومقارنتها بالنتائج التى توصلت لها هذه الدراسة.

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية:

أ - البحوث والدراسات:

- الأحمـدى، طلال بن عايد وعثمـان محمد عوض (١٤٢٤هـ). «قياس الرضا عن خدمـات الرعاية الصحية المقدمة من وزارة الصحة» بحث ميدانى فى ندوة الرعاية الصحية الأولية فى المملكة وسبل تطويرها التى عقدت بمعهد الإدارة العامة بتاريخ ١٤٢٤/١٢/٢٦هـ.

- توفيق، محمد ماضى (٢٠٠٢م). تطبيقات إدارة الجودة فى مجالى الصحة والتعليم. القاهرة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. ص ٣١.

- ريتشـار ويليامز، (١٩٩٩م). أساسـيات إدارة الجودة الشاملة، سلسة العمل بذكاء، مكتبة جرير.

- خضير، حمود كاظم (١٤٢١هـ). إدارة الجودة الشـاملة. الأردن. المسـيرة للنشـر والتوزيع والطباعة. ص ٩٨، ٩٩.

- الحـداد عوض بدير (١٩٩١م). «خدمـة العملاء فى المؤسسـات الكويتية»، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، كلية التجارة، العدد ٤٣، ص٢٩٠ - ٣٥٩.

- الحماد، عبد الله (١٤١٦هـ). «سلوك المستهلك السعودى عند عدم الرضا: دراسة تطبيقية»، مجلة تجارة الرياض٣٩٩، السـنة الخامسـة والثلاثين، ديسمبر ١٩٩٥م. رجب لعام ١٤١٦هـ. ص٨٥،٨٢.

- الحمودى، سـلوى عبد الله (١٤٢٥هـ)، حقيبة برنامج تطوير خدمات المسـتفيدين، معهد الإدارة العامة.

- الحميدان، عبدالله محمد وثامر ملوح المطيرى (١٤٠٧هـ). بحث ميدانى يسـتطلع آراء وانطباعـات الجمهـور حول خدمات جهـازى المرور والجـوازات، مقدم لندوة خدمات المرور والجوازات وكيفية تطويرها، معهد الإدارة العامة، فى الفترة من ٧-٨ ربيع الأخر.

- السريع، سريع بن محمد، والجبرى خالد بن عبد الرحمن، والفريح فهد بن محمد (١٤٢٣هـ). خدمات المكتبات فى المملكة العربية السعودية واقعها ورضا المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها. معهد الإدارة العامة، السعودية.
- الشياب، أحمد (٢٠٠٠م). دراسة «مستوى رضا المراجعين عن خدمات الرعاية الصحية الأولية التى تقدمها المراكز الصحية فى لواء بنى كنانة». جامعة اليرموك، الأردن.
- العلاق، بشير؛ الطائى حميد (١٩٩٩م) «تسويق الخدمات مدخل إستراتيجى ووظيفى» عمان، الأردن دار زهزان.
- العطوى، على بن سليمان (١٤١٣هـ). قياس مستوى رضا الجمهور المستفيد من خدمات الجمارك البرية، دراسة ميدانية على جمرك حالة عمار، معهد الإدارة العامة.
- القطرى، منصور عبد الجليل، والسماك مصطفى محمد (١٤٢٣هـ). «توقعات المستفيدين من الخدمات التى تقدمها الإدارة العامة لتعليم البنات بالمنطقة الشرقية». معهد الإدارة العامة.
- العمر، بدران بن عبد الرحمن (١٤٢٥هـ)، التحليل الإحصائى للبيانات فى البحث العلمى باستخدام (SPSS)، إصدارات معهد الدراسات الصحية، الرياض، الطبعة الأولى.
- المطيرى، ثامر (١٤١٥هـ) البناء التنظيمى للإدارة المحلية. محمد الطويل وآخرون، الإدارة العامة بالمملكة. الرياض. معهد الإدارة العامة. ص ص ١٢٤، ١٢٧.
- المطيرى، ثامر وآخرون (١٤١٠هـ) الإدارة المحلية فى المملكة العربية السعودية. الرياض. معهد الإدارة العامة. ص ص ٣٧، ٤٥.
- الهزيم، خميس (١٤٢١هـ). «عملاء دائمون – كيف تتعامل مع الألفية الثالثة بتميز» الدار السعودية للنشر والتوزيع.
- المعيوف، صلاح معاذ (١٤٢١ هـ). «العوامل المحددة لاختيار العملاء السعوديين للبنوك فى مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية». مجلة الإدراة العامة، المجلد الأربعون، العدد الرابع، شوال ١٤٢١هـ، معهد الإدارة العامة. ص ٦١٣، ٦٢٢، ٦٢٣، ٦٢٩، ٦٣٨.

- النعيم، عبدالله (١٤٠٤هـ) «ورقة» خدمات البلديات ومشـكلات الجماهير «مقدمة لندوة الأجهزة العامة ذات العلاقة المباشرة بالجمهور، المنعقدة بمهعد الإدارة العامة فى الفترة من ١٤٠٤/٢/٢٩ هـ إلى ١٤٠٤/٣/١هـ.

- برنامج دبى للأداء الحكومى المتميز، حكومة دبـى،

(www.dubaiexcellence.com/arbic/awards_intro,htm).

- «جائزة الأمير محمد بن فهد أمير المنطقة الشرقية» (٢٠٠٢م)، (www.adaa.org.sa).

- نصر، عبد المحمود محمد عبدالرحمن (١٤١٧هـ)، مقدمة فى الاقتصاد القياسـى، جامعة الملك سعود.

- مستشفى قوى الأمن، (٢٠٠٤م)، الأهداف والغايات).

(www.sfh.med.sa.gooles.htm).

- معـلا، ناجـى (١٩٩٨م) «قياس جـودة الخدمات المصرفية التـى تقدمها المصارف التجارية فى الأردن» مجلة دراسات الجامعة الأردنية، المجلد ٢٥، العدد ٢.

ب - القرارات والوثائق:

- أمانة مدينة الرياض، إنجازات وأرقام، ١٤١٤هـ.

- الأمر السامى رقم (٢٩١٧/٧) وتاريخ ١٤٠٠/٢/١٠هـ.

- الأمر السامى رقم (م/٥) بتاريخ ١٣٩٧/٢/٢١هـ.

- الأمر السامى رقم (٣٠٠٤/٧/م) وتاريخ ١٤٠٤/٩/٢١هـ.

- النظام العام لأمانة العاصمة والبلديات الصادر بموجب الأمر السامى رقم (٨٧٣٣) فى ١٣٥٧/٧/٢هـ.

- جريـدة أم القـرى بتاريخ ١٣٤٥/٢/٢٥هـ، وتاريخ ١٣٤٥/٣/٣هـ.

- جريدة أم القرى بتاريخ ١٣٩٧/٢/٢٣هـ.

- قـرار مجلس الوزراء رقم (٢٢٤) فى ١٤٢٦/٨/١٧هـ، مركـز الوثائق، معهد الإدارة العامة.

- قرار مجلس الوزراء رقم (٤٠) وتاريخ ١٣٧٣/٨/١٤هـ.
- قرار مجلس الوزراء رقم (٥٠٢٢) وتاريخ ١٣٩٧/٣/٩هـ.
- قرار مجلس الوزراء رقم (٢٢١) بتاريخ ١٤٠٣/٩/٢هـ.
- قرار مجلس الوزراء رقم (١١٩٣٧) وتاريخ ١٤١٥/٣/١٠هـ.
- قرار مجلس الوزراء رقم (٥٠٩٤٣) وتاريخ ١٤١٧/١١/١٥هـ.
- نظام البلديات والقرى الصادر فى ١٣٩٧/٢/٢١هـ.
- وزارة الشـؤون البلدية والقروية، وكالة الوزارة للتخطيط والبرامج، وإدارة الإحصاء البحوث، إحصائيات البلديات، ١٤٢٤هـ، ص ٥٤، ٧٧، ١٧٢، ٢٤٦.
- أمانة مدينة الرياض، مركز المعلومات والحاسب الآلى، ١٤٢٥هـ.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- ACSI "American Customer Satisfaction Index" (2002). Methodology Report. University of Michigan.
- Christopher. Martin (1992) . "The Customer Service Planner". Butterworth-Heinemann Ltd. Oxford.
- Galer. Michael M (2000) "The effect of market orientation on customer satisfaction and employee satisfaction on service quality" .Phd. Dissertation. Nova southeastern University.
- Giese. Joan L. and Joseph A. Cote. (2002). "Defining Consumer Satisfaction" . Academy of Marketing Science Review. Vol. 2000. No. 1.
- Malthouse. Edward. لله others (2003) . " Customer Satisfaction Acroos Organizational Units". Integrated Marketing Communications. Northwestern University. Evanston. Il.
- National Partnership for Reinventing Government. (1999). " associated initiatives. guidance. and Calendar of events". Government Reform.
- Oliver. Richard L. " A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals. Different Concepts." pp. 65-85 in Advances in Services Marketing and Management: Vol.2. 1993.

- Reed. John H. and others. "Methods for Measuring Customer Satisfaction." Energy Evaluation Conference. Chicago. 1997

- Shafiqul Ahmed and Richard Mark (1999) . "The himits of customer Safis falion : The Case of the Compais Registry". Asian Review of Public Adminstration . Volxi . No. July – December. PP100 . 105. 107.

- Service Management Group. Why measure customer satisfaction ؟ (www. servicemanagement. com/why. asp)

- Wiley Jack W (1996) . . Organizational Sarvy : Tools for Assessment and Change. New York . John wiley and Sons . Inc . PP 1. 6. 8

ثالثاً: مواقع الإنترنت:

- موقع وزارة الشؤون البلدية والقروية، (WWW.MOMRA.GOV.SA/SPECS).

- موقع أمانة منطقة الرياض. http://www.alriyadh.gov.sa/amanat/web/ pages/homepage.aspx).

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

أخى المستفيد:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

لأن الخدمات البلدية تعتبر من أبرز الخدمات التى تقدمها الدول لمواطنيها و لأنها تعكس بشكل واضح ومباشر مدى تقدم تلك الدول، وللحرص على رفع المستوى النوعى لهذه الخدمات فى المملكة وانطلاقاً من اهتمام صاحب السمو الأمير الدكتور/ عبدالعزيز بن محمد بن عياف آل مقرن أمين منطقة الرياض بالتعرف على المعوقات التى تؤثر فى الخدمات البلدية المقدمة للمستفيدين فى مدينة الرياض والعمل على معالجتها، فقد تمت موافقة سموه على دراسة قياس رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية فى مدينة الرياض.

ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تصميم الاستبانة التى بين يديكم لقياس رضا المستفيدين عن خدمات الأمانة و البلديات التابعة لها فى مدينة الرياض.

أرجو التكرم بالإجابة عن جميع أسئلة هذه الاستبانة بكل صراحة و وضوح بهدف الوصول إلى النتائج المرجوة من هذه الدراسة علماً بأن المعلومات التى ستدلون بها ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى فقط، مع ملاحظة عدم كتابة الاسم على هذه الاستبانة.

و تقبلوا خالص التحية و التقدير.

الباحثون

الجـــزء الأول: البيانات الأولية: الرجاء وضـــع علامة (√) فى المربع الذى يعبر عن رأيك:

أ – اسم البلدية التى أراجعها: (بلدية ----------).

ب- نوع الخدمة التى أراجع من أجلها:

١- رخصة بناء ☐ ٢- رخصة فتح محل ☐ ٣- رخصة ترميم منزل ☐

٤- رخصة هدم ☐ ٥- رخصة تسو ير أرض ☐ ٦- رخصة مزاولة مهنة ☐

٧- رخصة صحية ☐ ٨- رخصة حفريات ☐ ٩- رخصه للحاويات ☐

١٠ – أخرى فضلا اذكرهـا.....

ج – عدد مرات مراجعتى للبلدية للحصول على الخدمة المطلوبة حتى الآن:

١- مرة واحدة ☐ ٢- مرتين ☐ ٣ – ثلاث مرات ☐

٤ – أربع مرات ☐ ٥ – أخرى فضلا اذكرهـا ----------

د – كم من الوقت استغرقت مراجعتك للبلدية حتى الآن: (--- يوم/أسبوع/ شهر)

هـ – أراجع البلدية: ١- بشكل شخصى ☐ ٢- معقب ☐

و- وقت مراجعتك للبلدية:

١- من ٨ إلى١٠ صباحاً ☐ ٢- من١٠ إلى ١٢ ظهراً ☐ ٣- من١٢:٣٠إلى ٢ ظهراً ☐

ز- المؤهل العلمى:

١- أقل من الثانوية ☐ ٢- الثانوية ☐ ٣- دبلوم متوسط ☐

٤ – بكالوريوس ☐ ٥ – دبلوم عالى ☐ ٦ – ماجستير فأكثر ☐

٧- أخرى فضلاً اذكرها

ح- العمر:

١ –٢٠ سنة فما دون ☐ ٢ – من ٢١ إلى ٣٠ سنة ☐ ٣ – من ٣١ إلى ٤٠ سنة ☐

٤ – من ٤١ إلى ٥٠ سنة ☐ ٥ – من ٥١ سنة فأكثر ☐

ط- طبيعة العمل الحالى:

١ - موظف مدنى ☐ ٢ - موظف فى القطاع الخاص ☐ ٣ - متسبب ☐

٤ - عسكرى ☐ ٥- طالب ☐ ٦ - أخرى فضلا اذكرها.....

ى- الحالة الاجتماعية:

١- متزوج ☐ ٢-أعزب ☐ ٣- أرمل ☐ ٤- مطلق ☐

الجـــزء الثانى: فيمـــا يلى مجموعة من العبـــارات التى تعكس مـــدى رضاك عن الخدمات البلدية يرجى وضع إشـــارة (صح) أمام العبارة التى تناســـبك حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك مع كل عبارة:

الرقم	العبـــارة	موافق تماماً ٥	موافق ٤	بشكل متوسط ٣	غير موافق ٢	غير موافق تماماً ١
١	سهولة الوصول إلى موقع البلدية من الأحياء التى تخدمها					
٢	توفر البلدية مواقف سيارات كافية خاصة بالمراجعين فى مبنى البلدية					
٣	المواقف التابعة للبلدية منظمة ويسهل الدخول والخروج منها					
٤	أشعر بالأمان عند ترك سيارتى فى المواقف الخاصة بالبلدية					
٥	يوجد مواقف مناسبة بالشوارع القريبة من البلدية					
٦	يوجد صالة انتظار نظيفة و أماكن للجلوس					
٧	يوجد صالة انتظار مكيفة					
٨	يوجد دورات مياه نظيفة للمراجعين					
٩	يوجد مكان انتظار لدى الوحدات الإدارية بالبلدية داخل المبنى					
١٠	يتقيد الموظف باستلام و تسليم المعاملات حسب الدور					
١١	يوجد لوحة إرشادات واضحة فى مكان بارز داخل المبنى					
١٢	مبنى البلدية من الداخل و الخارج يعطى انطباعاً جيداً					
١٣	يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق الاتصال هاتفياً بالبلدية					
١٤	الإجراءات التى تمت على معاملتى طويلة					

١٥	المستندات و الأوراق التى تم طلبها لإنهاء معاملتى كثيرة وغير لازمة					
١٦	أتابع معاملتى بنفسى بين الوحدات الإدارية بالبلدية					
١٧	تنجز معاملتى بسرعة دون تعقيد					
١٨	الإجراءات التى تمت على معاملتى قصيرة					
١٩	أحتاج إلى تقديم معروض لطلب الحصول على الخدمة					
٢٠	بيانات النماذج التى قمت بتعبئتها مفهومة و واضحة					
٢١	استغرقت عملية تعبئة النماذج وقتاً طويلاً					
٢٢	شروط الحصول على الخدمة صعبة					
٢٣	ارتباط معاملتى بجهات حكومية أخرى أدى إلى تأخرها					
٢٤	من المناسب وجود مندوبين من الجهات الحكومية المرتبطة بالبلدية فى مبنى البلدية					
٢٥	تم استخدام الحاسب الآلى فى إنجاز معاملتى					
٢٦	يمكن معرفة المستندات المطلوبة عن طريق موقع البلدية على الإنترنت					
٢٧	المظهر العام للموظفين الذين تعاملت معهم لائق					
٢٨	تعامل الموظفين معى بشكل طيب و بشوش					
٢٩	موظفو البلدية هم سبب تعطيل معاملتى					
٣٠	أحتاج أن أعرف أحد الموظفين أو من يعرفه لإنجاز معاملتى بسرعة					
٣١	إذا عرف الموظف فى جهة عملى و له مصلحة فيها ينجز معاملتى دون تعقيد					
٣٢	الموظفون الذين تعاملت معهم يؤدون عملهم بكفاءة و فاعلية					
٣٣	تمت إجراءات معاملتى دون أخطاء من الموظفين					
٣٤	(من أجل إنجاز معاملتى لجأت إلى (الواسطة					
٣٥	من أجل إنجاز معاملتى بسرعة ويسر اضطررت إلى تقديم هدية					
٣٦	من أجل إنجاز معاملتى بسرعة ويسر اضطررت إلى دفع إكرامية					
٣٧	يخدمنى الموظف بشكل أفضل إذا عرف أننى من منطقة معينة					
٣٨	يخدمنى الموظف بشكل أفضل إذا عرف أننى من عائلة معينة					
٣٩	يحافظ الموظفون على أوقات الدوام الرسمى					
٤٠	يلتزم الموظف بالمواعيد التى يحددها للمراجع					
٤١	الوقت الذى استغرقته فى انتظار دورى طويل					

٤٢	الوقت الذى استغرقته فى انتظار مقابلة الموظف المختص طويل					
٤٣	الوقت الذى استغرقته فى انتظار مقابلة المسئول طويل					
٤٤	استغرق وقت إنجاز معاملتى وقتاً طويلا					
٤٥	من السهل الاستفسار عن سير معاملتى عن طريق الهاتف					
٤٦	من السهل مقابلة رئيس البلدية عند الحاجة إلى ذلك					
٤٧	يساعد المدير المسئول على حل المشكلات التى يواجهها المراجع					
٤٨	أقدم المقترحات لحل المشكلات وتحسين الخدمات للمدير المسئول					
٤٩	أشعر أن تقديم المقترحات للمدير المسئول لا يعنى له شيئاً					
٥٠	الرسوم التى أدفعها للحصول على الخدمة (الرخصة) عالية					
٥١	من المناسب إنجاز المعاملات عن طريق موقع البلدية على الإنترنت					

٥٢ - هل تم إنجاز الخدمة (المعاملة) التى تراجع من أجلها:

١- نعم ☐ ٢- لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم، فضلاً اذكر كم من الوقت أستغرق إنجاز معاملتك:

١- أسبوعاً فأقل ☐ ٢- أسبوعين ☐ ٣- ثلاثة أسابيع ☐

٤- أربعة أسابيع ☐ ٥- خمسة أسابيع ☐ ٦- ستة أسابيع ☐

٦- أخرى فضلاً اذكرها (------ أسبوع)

٥٣- فيما يلى أهم مصادر المشكلات التى يمكن أن تواجه المراجعين، فضلا ضع إشارة (صح) أمام العبارة التى تناسب رأيك حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك مع كل عبارة:

الرقم	العبارة مصادر المشكلات	موافق تماماً ٥	موافق ٤	بشكل متوسط ٣	غير موافق ٢	غير موافق تماماً ١
١	رئيس البلدية					
٢	موظفو البلدية					
٣	الأنظمة و اللوائح					

٤	المستندات والأوراق المطلوبة					
٥	الإجراءات					
٦	الجهات الحكومية الأخرى غير البلدية					
٧	عدم تقيد المساحين بالمواعيد التى يحددونها للمراجع					
٨	----------أخرى، اذكرها					

٥٤- فيما يلى مقترحات لحل المشـــكلات و تحسين الخدمة، فضلا ضع إشارة (صح) أمام العبارة التى تناسبك حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك مع كل عبارة:

الرقم	العبـــارة	موافق تماماً ٥	موافق ٤	بشكل متوسط ٣	غير موافق ٢	غير موافق تماماً ١
١	تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المراجعين					
٢	تبسيط الإجراءات الإدارية					
٣	إنجاز المعاملات بأقل وقت					
٤	استخدام الإنترنت لإنجاز المعاملات					
٥	توفير مواقف كافية للمراجعين					
٦	تخفيض الرسوم على الخدمات البلدية					
٧	إيجاد وحدة إدارية معينة تتلقى الاقتراحات والشكاوى					
٨	تحديد رقم هاتف فى جهاز الأمانة للتبليغ عن الشكاوى والاقتراحات					
٩	حصر مرات المراجعة لثلاث مرات حسب مواعيد محددة					
١٠	---------- أخرى، اذكرها					

٥٥- فضلاً حدد بشـــكل عام مســـتوى رضاك عن الخدمات المقدمة من جهاز البلدية، مستخدماً المقياس التالى، بحيث يمثل رقم (١٠) أعلى مستوى من الرضا ورقم (١) أقل مستوى من الرضا، فضلاً ضع علامة (X) على الرقم المناسب.

أقل مستوى من الرضا رضا متوسط أعلى مستوى من الرضا



انتهى،،

نشكركم على حسن تعاونكم

الباحثون فى سطور

١- د. فهد بن معيقل عُبدي العلي.

- من مواليد سكاكا الجوف عام ١٣٨١هـ.

● المؤهل العلمى:

- الدكتوراه فى الإدارة العامة، من جامعة فلوريدا أتلانتك، بوكاريتون، الولايات المتحدة الأمريكية.

● الوظيفة الحالية:

- أستاذ الإدارة العامة المساعد بمعهد الإدارة العامة، رئيس فريق دراسة معالجة مشكلة البطالة والسعودة والعمالة الوافدة والفرص الوظيفية فى اللجنة الوزارية للتنظيم الإدارى.

● الأنشطة العلمية:

- ترجمة كتاب «التحليل الإدارى فى المنظمات العامة».
- مراجعة ترجمة كتاب «تقييم مهارات الإدارة».
- المشاركة بأوراق عمل فى العديد من المؤتمرات الإقليمية والدولية.
- مراجعة ترجمة بعض المقالات العلمية.
- تصميم وإعداد عدد من حقائب البرامج التدريبية والحلقات التطبيقية.
- مقالات صحفية.

● الخبرات العملية:

- منسق قطاع الإدارة العامة بمعهد الإدارة العامة.
- مدير إدارة البرامج الإدارية بمعهد الإدارة العامة.
- عضو لجنة البحوث بمعهد الإدارة العامة.
- عضو هيئة تحرير مجلة الإدارة العامة.
- عضو اللجنة الدائمة للجودة فى المعهد.
- مستشار غير متفرغ لعدد من الجهات الحكومية.
- رئيس فريق لعدد من الدراسات فى اللجنة الوزارية للتنظيم الإدارى.

٢- أ. محمد بن زويد العتيبي

● **المؤهل العلمى:**

- الماجستير في الإدارة العامة من جامعة بنسلفانيا الحكومية بالولايات المتحدة الأمريكية عام (١٩٨٧م).

● **الوظيفة الحالية:**

- عضو هيئة تدريب بفرع معهد الإدارة العامة بمنطقة مكة المكرمة.

● **الأنشطة العلمية:**

- كتاب بعنوان "نظام الخدمة المدنية وتطبيقاته فى المملكة" الطبعة الرابعة ١٤٢٧هـ.
- كتاب "الطريق إلى التميز"، الطبعة الأولى ١٤٢٣هـ.
- كتاب "التوظيف فى ضوء التحديات" الطبعة الأولى ١٤٢٥هـ.
- كتاب بعنوان "الإصلاح الإدارى فى المملكة وبعض الدول" باللغة الإنجليزية، رمضان ١٤٢٧هـ.
- إعداد حقائب بعض مواد البرامج التدريبية، وكذلك بعض الأفلام التدريبية.
- إعداد دراسات استشارية تنظيمية وإجرائية لعدد من الأجهزة الحكومية.
- كتابة مقالة أسبوعية في مجالات الإدارة العامة وشؤون الموظفين بجريدة عكاظ.
- شارك بالعديد من أوراق العمل فى بعض المؤتمرات الإدارية المحلية والخارجية.

● **الخبرات العملية:**

- مدير إدارة التدريب بفرع معهد الإدارة العامة بالمنطقة الغربية.
- عضو فريق دراسة الأنظمة الوظيفية التابع للجنة الوزارية للتنظيم الإدارى ١٤٢١هـ.
- عضو فريق دراسة قطاع التعليم التابع للجنة الوزارية للتنظيم الإدارى ١٤٢٢هـ.

٣- أ. مطلق بن صالح بن عوض الذيابي

- من مواليد مكة المكرمة - عام (١٣٧٩هـ).

● المؤهل العلمي:

- الماجستير فى المحاسبة من جامعة ميامي بولاية فلوريدا-الولايات المتحدة الأمريكية، عام ١٤١٠هـ الموافق ١٩٩٠م.

● الوظيفة الحالية:

- مدير إدارة الشئون المالية وعضو هيئة التدريب بمعهد الإدارة العامة.

● الأنشطة العلمية:

- المشاركة في العديد من المؤتمرات والحلقات الداخلية والدولية.
- إعداد ومراجعة العديد من حقائب البرامج التدريبية والإعدادية.
- الإشراف على العديد من أبحاث التخرج لبرنامج الرقابة المالية.
- إعداد دراسات استشارية مالية وإجرائية لبعض الجهات الحكومية.
- التدريس والتدريب فى العديد من البرامج الإعدادية والتدريبية والخاصة.

● الخبرات العملية:

- منسق قطاع البرامج المالية والمحاسبية.
- مدير إدارة الحلقات التطبيقية.
- مدير إدارة الشئون المالية من ١٤٢٦هـ حتى الآن.

حقوق الطبع والنشـــر محفوظة لمعهد الإدارة العامة ولا يجوز اقتبـــاس جزء من هذا الكتـــاب أو إعادة طبعه بأية صورة دون موافقـــة كتابية من المعهد إلا فى حـــالات الاقتباس القصير بغرض النقد والتحليل، مع وجوب ذكر المصدر.

تم التصميم والإخراج الفنى والطباعة فى
الإدارة العامة للطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة - ١٤٢٨هـ

هذا البحث

يعد سماع رأى المستفيد وتقييمه واقتراحاته فى الخدمات المقدمة من قبل الأجهزة الحكومية ذا أهمية بالغة، ومن هنا كان اختيار الباحثين لأمانة منطقة الرياض بوصفها أحد الأجهزة الحكومية الخدمية المهمة التى تقدم خدمات متنوعة للمواطنين. شارك فى الدراسة عينة من المستفيدين من الخدمات البلدية فى منطقة الرياض، حيث قسمت عبارات استبانة الدراسة إلى خمسة محاور رئيسية هى: محور موقع البلدية والمواقف، ومحور البيئة الداخلية والإرشادات، ومحور الإجراءات، ومحور الموظفين وسلوكياتهم، ومحور الوقت وقبول الاقتراحات.

كما اشتملت الاستبانة على سؤال عن مصادر المشكلات وآخر عن الاقتراحات لحل تلك المشكلات، وسؤال عن مستوى رضا المستفيدين بشكل عام عن خدمات البلدية.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى رضا المستفيدين عن محاور الدراسة يختلف باختلاف المتغيرات الخاصة بالخدمة (نوع الخدمة، وعدد مرات المراجعة، والوقت المستغرق لمراجعة البلدية، وقت مراجعة البلدية) وكذلك باختلاف السمات الشخصية للمستفيدين (المؤهل العلمي، والعمر، وطبيعة العمل، والحالة الاجتماعية).

وفي نهاية الدراسة طرحت بعض التوصيات التى تهدف إلى رفع مستوى الرضا لدى المستفيدين من الخدمات البلدية فى مدينة الرياض.

وتُعد هذه الدراسة مهمة ومفيدة لمتخذ القرار وللمسئولين عن الخدمات البلدية فى مدينة الرياض، وذلك لتحسين وتطوير الخدمة بما يحقق رضا المستفيدين، ويمكن أن يستفيد منها أيضاً المسئولون الآخرون فى أمانات المناطق وفى الأجهزة الخدمية الأخرى.

ردمك : ٨-١٦٠-١٤-٩٩٦٠

تصميم واخراج وطباعة الإدارة العامة للطباعة والنشر - معهد الإدارة العامة ١٤٢٨هـ